



Le ISTITUZIONI e i CITTADINI

CITIZENS and
INSTITUTIONS

Les
INSTITUTIONS
et les
CITOYENS



FEDERCONSUMATORI EMILIA ROMAGNA

Via del Porto, 12 - 40122 Bologna
Tel. 051 4220850 - fax 051 6393815

www.federconsumatorier.it

LEGA CONSUMATORI EMILIA ROMAGNA

Via Genuzio Bentini n. 18/A - 40128 Bologna
Tel 051 6325990

www.legaconsumatori.it

ADICONSUM EMILIA ROMAGNA

Via Milazzo n. 16 - 40122 Bologna
Tel 051 256611

www.adiconsumemiliaromagna.it

ARCO CONSUMATORI EMILIA ROMAGNA

Via dei Mille n. 16 - 40122 Bologna
Tel 051 4123892

www.arcoconsumatoriemiliaromagna.it

A cura di
Milad Jubran Basir
con la collaborazione di **Elisa Barchi**
Supervisione e traduzione a cura della
Cooperativa Dialogos di Forlì

PREFAZIONE

È indubbio che oggi siamo di fronte a un passaggio epocale per la nostra società; tali e tanti sono gli elementi di diversificazione che segnano comportamenti, stili comunicativi ed esistenziali che popolano i nostri quartieri, le nostre strade, da rendere sempre più stringente il bisogno di una traccia unificante, di un riferimento sicuro.

In questo le “istituzioni” debbono giocare un ruolo determinante, assumendosi la responsabilità, civile e morale, di costituire per tutti i nostri concittadini un interlocutore chiaro ed autorevole, abbandonando ogni possibile velleità burocratica.

Alle istituzioni dunque il difficile compito di permeare la cultura dello Stato sociale, dei diritti, ma anche dei doveri, delle possibilità ma pure delle regole.

In questo la comprensione reciproca costituisce un elemento essenziale e prioritario. Comprensione che non può prescindere da quella linguistica, prima piattaforma di confronto e talora di scontro tra i popoli.

Ecco che allora presentare in molteplici lingue le principali istituzioni del territorio, aiutarne a comprenderne i ruoli e le competenze, i servizi erogati finanche semplicemente le regole per l'accesso, può costituire un validissimo strumento di aiuto e di sostegno.

Già, perché non può esserci vera integrazione se non preceduta prima da una concreta comprensione ed a questo scopo torna indubbiamente utile questa guida.

Di particolare utilità è pure l'indice del volume, che partendo dai bisogni primari dei cittadini fornisce un primo orientamento verso gli uffici e le autorità, in grado di assistere i cittadini.

Un sincero plauso va quindi espresso per la sezione di Forlì-Cesena di Federconsumatori che ha prodotto e distribuito questa “guida ai servizi” in varie lingue (italiano, inglese, francese e arabo), uno strumento di consultazione di indubbia utilità, per tutti i nostri cittadini.



Il Prefetto di Forlì-Cesena
Fulvio Rocco de Marinis

Presentazione **Coop. DiaLogos**

DiaLogos nasce a Forlì nel 2011, dalla fusione tra due cooperative del territorio con pluriennale esperienza nel campo dell'intercultura, della mediazione culturale e dei percorsi di integrazione per cittadini immigrati: Spazi Mediani, attiva dal 1996, e Sesamo, fondata nel 2001. Grazie alla ricchezza della sua duplice radice, la Cooperativa ha sviluppato nel tempo una fitta rete di relazioni sul territorio, configurandosi come punto di riferimento per i temi legati all'immigrazione e all'integrazione sociale dei cittadini. Negli anni le sue attività si sono diversificate, partendo dalla gestione di centri informativi per cittadini stranieri e di servizi di mediazione interculturale in ambito sociale, scolastico, lavorativo e sanitario, per allargarsi ad attività di accompagnamento rivolte a Minori Stranieri Non Accompagnati, richiedenti e titolari di protezione internazionale (progetto SPRAR Comune di Forlì e prima accoglienza CAS) e persone in cerca di alloggio (progetti di housing sociale). A ciò si affiancano progetti di sensibilizzazione ed educazione all'interculturalità, percorsi di alfabetizzazione per cittadini stranieri, anche in collaborazione con il CPIA, attività di interpretariato e traduzione e azioni nell'ambito dei media interculturali (periodico Segni e Sogni). Inoltre DiaLogos ha al suo attivo progetti di cooperazione internazionale e cooperazione allo sviluppo.

In questa guida vengono presentate le istituzioni più importanti presenti sul territorio, i rispettivi ruoli e competenze e i principali servizi che erogano ai cittadini/consumatori, siano essi italiani e/o di origine straniera. La guida si propone come uno strumento per districarsi nel labirinto dei servizi di pubblica utilità, fornendo ai cittadini le informazioni su quale sia l'ente a cui rivolgersi per una determinata prestazione o necessità, senza dover passare da un ufficio all'altro per trovare il percorso adeguato.

COME SI UTILIZZA LA GUIDA

La guida, divisa in sezioni - **amministrazione civica, sanità, istruzione, lavoro, giustizia, altre istituzioni** - si presenta sotto forma di elencazione delle principali istituzioni, per ognuna delle quali sono indicati i compiti e i servizi erogati.

L'indice posto all'inizio vuole essere un sintetico strumento di consultazione, relativo alle domande più frequenti che partendo dai bisogni concreti e primari dei cittadini fornisce un orientamento logico e coerente.



COSA DEVO FARE > DOVE DEVO ANDARE

1	la carta di identità > comune di residenza > ufficio anagrafe.....	p.	9
2	il passaporto > questura > ufficio passaporti.....	p.	8
3	il permesso di soggiorno > questura > ufficio immigrazione.....	p.	8
4	la carta di soggiorno (permesso per soggiornante di lungo periodo UE) > questura > ufficio immigrazione.....	p.	8
5	il codice fiscale > agenzia delle entrate del comune di residenza.....	p.	14
6	il tesserino sanitario > azienda unità sanitaria locale (ausl) > Cup.....	p.	10
7	il titolo di viaggio > questura > ufficio immigrazione.....	p.	8
8	il certificato di nascita > comune di residenza > anagrafe e stato civile.....	p.	9
9	la patente di guida > motorizzazione civile.....	p.	19
10	il certificato elettorale > comune > ufficio elettorale.....	p.	9
11	l'isee > Caaf.....	p.	19
12	il certificato di malattia > medico di base (medico di famiglia).....	p.	10
13	il certificato di matrimonio > comune di residenza > anagrafe e stato civile.....	p.	9
14	il certificato di morte > comune di residenza > anagrafe e stato civile.....	p.	9
15	il certificato di residenza > comune di residenza > anagrafe e stato civile.....	p.	9
16	il certificato di malattia professionale > Inail.....	p.	14
17	il certificato di infortunio > Inail.....	p.	14
18	il certificato di sana e robusta costituzione > medico di base (medico di famiglia).....	p.	10
19	il riconoscimento della laurea > università competente in base all'indirizzo di laurea.....	p.	12
20	il contributo affitto > comune di residenza oppure sindacati degli inquilini (Sunia, Sictet e Uniat) oppure Caaf convenzionati.....	p.	19
21	il tempo libero > Arci oppure Informagiovani.....	p.	17/20
22	la qualifica professionale > enti di formazione professionale oppure sindacati Cgil, Cisl e Uil.....	p.	13/15



23	la patente del motorino > motorizzazione civile.....	p. 19
24	cerco lavoro > centro per l'impiego e sindacati Cgil, Cisl e Uil.....	p. 13/15
25	l'azienda dove lavoro non mi paga > sindacati Cgil, Cisl e Uil.....	p. 15
26	accertamento dell'invalidità > patronati di Cgil, Cisl e Uil.....	p. 15
27	vorrei fare il volontario > Informagiovani o Copresc.....	p. 17/18
28	vorrei registrare il mio contratto di affitto > sindacati degli inquilini (Sunia, Sicut e Uniat) oppure Agenzie delle Entrate.....	p. 19/14
29	devo fare la dichiarazione dei redditi > Caaf.....	p. 19
30	vorrei fare la domanda per andare in pensione > patronati di Cgil, Cisl e Uil oppure Inps.....	p. 15
31	vorrei imparare l'italiano > comune di residenza > centro servizi per l'integrazione oppure centro provinciale per l'istruzione degli adulti Cpia.....	p. 9/12
32	vorrei andare in maternità > Inps oppure sindacati Cgil, Cisl e Uil.....	p. 14/15
33	ho avuto un incidente in macchina > associazione dei consumatori.....	p. 19
34	ho perso il mio portafoglio > questura > ufficio denunce.....	p. 8
35	mi hanno truffato > associazione dei consumatori.....	p. 19
36	vorrei disdire il contratto del telefono > associazione dei consumatori.....	p. 19
37	vorrei farmi rimborsare il biglietto del treno > associazione dei consumatori.....	p. 19
38	vorrei sposarmi > comune > ufficio matrimoni.....	p. 9
39	ho un familiare con un problema di dipendenza da sostanze-> Servizi per le Dipendenze Patologiche (SERT).....	p. 11
40	credo che un mio parente soffra di un comportamento compulsivo (es: gioco d'azzardo patologico) > Servizi per le Dipendenze Patologiche (SERT).....	p. 11
41	Vorrei essere assistita dall'inizio della gravidanza fino a dopo il parto > Consultorio Familiare.....	p. 10
42	ho notato un cambiamento importante nel comportamento di mio figlio minorenni > Servizi di salute mentale > Centro di Neuropsichiatria per l'infanzia e l'adolescenza.....	p. 11
43	un mio familiare ha un disagio psichico > Servizi di salute mentale.....	p. 11
44	credo di avere un disturbo del comportamento alimentare e ho deciso di farmi aiutare > Servizi di salute mentale.....	p. 11





AMMINISTRAZIONE CIVICA

PREFETTURA

In quanto Ufficio Territoriale del Governo, rappresenta lo Stato sul territorio di riferimento. Il Prefetto ha compiti in materia di protezione civile e sulle azioni da intraprendere in caso di disastri naturali e tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica. È competente in materia di revoca, ritiro e sospensione della patente di guida e ad esso vanno inviati ricorsi per violazioni al codice della strada e per provvedimenti del Questore.

Rilascia le licenze per una serie di attività (es: guardie giurate, istituti di investigazione e vigilanza privati), rilascia la certificazione antimafia richiesta nel caso di rapporti contrattuali con pubbliche amministrazioni ed è competente in materia di porto d'armi.

Al Prefetto vanno inviate le richieste di cambio di nome e/o cognome per particolari motivi. La Prefettura provvede alla legalizzazione di documenti italiani affinché abbiano valore all'estero (apostille) e di documenti rilasciati da rappresentanze diplomatico-consolari straniere affinché abbiano valore in Italia, inoltre riceve le istanze per la richiesta di cittadinanza italiana.

Lo Sportello Unico Immigrazione della Prefettura è competente per il rilascio del nulla osta per lavoro subordinato e stagionale, nonché per il ricongiungimento familiare per i cittadini extracomunitari.

La Commissione Territoriale per il riconoscimento dello status di rifugiato, se presente, valuta le richieste di asilo politico.

Il Prefetto emette e firma i decreti di espulsione.

QUESTURA

Il Questore è il responsabile dell'ordine pubblico sul territorio. Esso ha competenza in materia di rilascio del passaporto/titolo di viaggio e di rilascio di porto d'armi e di licenze per particolari attività commerciali (es: in materia di oggetti preziosi, agenzie per gli affari, internet point, sale bingo).

In Questura vanno presentate le dichiarazioni di ospitalità per i cittadini extracomunitari e le denunce dei fatti e/o reati avvenuti sul territorio, ad esempio denunce di furto/smarrimento di oggetti e/o documenti.

L'Ufficio Immigrazione si occupa del rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno per i cittadini extracomunitari.



REGIONE EMILIA ROMAGNA

La Regione è un ente autonomo con un proprio statuto, con specifici poteri e funzioni sul proprio ambito territoriale.

Le maggiori competenze della Regione sono in materia di salute e di trasporti pubblici.

La Regione promuove le pari opportunità fra i generi e combatte le discriminazioni di ogni tipo tramite il Centro Regionale contro le discriminazioni. Ha competenze in ambito di formazione (es: enti di formazione accreditati) e lavoro (es: analisi sul mercato del lavoro) e si occupa di sicurezza e protezione civile in ambito regionale.

PROVINCIA

L'Amministrazione Provinciale è un ente che ha competenza in materia di edilizia scolastica per gli istituti superiori e di viabilità per quanto riguarda le strade provinciali.

Su delega regionale, alla Provincia possono essere assegnate altre competenze (ad esempio nei settori dei trasporti e dell'istruzione).

COMUNE

L'Ente Comunale rappresenta il governo locale della città ed eroga numerosi servizi di pubblica utilità per la popolazione residente.

Oltre all'organizzazione dell'amministrazione della città, all'organizzazione dei servizi pubblici generali, compresi quelli di trasporto pubblico, del catasto, della pianificazione urbanistica ed edilizia, partecipa alla pianificazione territoriale di ambito sovracomunale e coordina le attività comunali di protezione civile e dei primi soccorsi in caso di emergenze e calamità naturali.

Sono compito dei Comuni l'organizzazione, la raccolta, lo smaltimento ed il recupero dei rifiuti urbani, nonché la riscossione dei relativi tributi.

Il Comune si occupa di pratiche anagrafiche (es: residenza, rilascio carta d'identità, autenticazione di firme e copie), di stato civile (es: registrazione nascite, decessi e matrimoni) e della materia elettorale (es: rilascio tessera elettorale). Il Servizio Anagrafe del Comune rilascia inoltre l'attestazione di soggiorno per i cittadini comunitari.

I Servizi Sociali del Comune erogano servizi e prestazioni per i cittadini e possono assegnare contributi e/o sostegni per i residenti in difficoltà (es: contributi affitto, pagamento utenze).



AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE – AUSL

L'Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL) è l'ente di riferimento per un determinato territorio responsabile della salute pubblica e dell'erogazione dei servizi sanitari.

Essa è deputata al rilascio della tessera sanitaria per l'accesso ai servizi del sistema sanitario nazionale e assegna al cittadino il medico di base e/o il pediatra; è inoltre competente per il rilascio della certificazione per l'esenzione del ticket.

L'AUSL coordina le strutture ospedaliere presenti sul territorio, per ricoveri e visite specialistiche, e garantisce l'accesso alle cure in caso di emergenza (pronto soccorso, 118, guardia medica).

Si occupa della prevenzione delle malattie, tramite i programmi di educazione alla salute e il servizio di vaccinazioni per minori e adulti ed effettuando controlli igienico-sanitari, per esempio sugli alimenti o sugli animali.

Essa è responsabile della distribuzione dei farmaci, coordinando le farmacie sul territorio (orari e turnazione) ed erogando direttamente alcune tipologie di farmaci a persone indigenti.

L'AUSL rilascia certificati medico-legali di idoneità (es: per la patente di guida, per il porto d'armi, per l'attività sportiva agonistica e per l'idoneità psico-fisica ad alcuni tipi di lavoro).

CONSULTORIO FAMILIARE

Il Consultorio Familiare promuove le attività volte alla salvaguardia della salute della donna, dei suoi figli, della coppia e della famiglia; **uno dei suoi obiettivi centrali è la tutela dello stato di benessere psico-fisico della donna in gravidanza e del neonato.**

Assiste le donne dall'inizio della gravidanza fino a dopo il parto (es: visite di controllo, corso pre-parto, consulenze specialistiche durante la gravidanza e per allattamento e cura e alimentazione del neonato, sostegno dopo il parto).

Rivolgendosi ai consultori familiari si possono ricevere consulenze sulla contraccezione ed è possibile accedere al percorso per interruzione volontaria di gravidanza (IVG).

Il consultorio offre percorsi di assistenza per coppie sterili e percorsi dedicati alla salute delle donne in diverse fasi della vita (es: pap-test, autopalpazione al seno, assistenza alle donne in menopausa).

CONSULTORIO GIOVANI O SPAZIO GIOVANI DEL CONSULTORIO FAMILIARE

Il Consultorio Giovani è un servizio pubblico ad accesso libero e gratuito, che si occupa della salute psico-sessuale dei giovani tra i 14 e i 19/20 anni.

Esso offre percorsi (per singoli, coppie o gruppi) sui temi legati alla sessualità e alla vita affettiva e relazionale dei giovani; fornisce visite psicologiche, ginecologiche e andrologiche, consulenze per gravidanza, contraccezione, educazione sessuale, consulenza su comportamenti alimentari e dipendenze. Offre inoltre percorsi dedicati alle scuole secondarie di primo e secondo grado sui medesimi temi.

Il Consultorio Giovani fornisce consulenza e momenti di formazione/informazione agli adulti di riferimento (in particolare genitori, insegnanti, educatori e allenatori) e pubblica materiale informativo rivolto alla cittadinanza.

SERVIZI DI SALUTE MENTALE

I Servizi di Salute Mentale sono il punto di riferimento per i cittadini con disagio psichico e per le loro famiglie.

Il Centro di Salute Mentale (CSM) assicura servizi di prevenzione, diagnosi e cura in ambulatorio o a domicilio (visite e consulenze psichiatriche) ed è punto di accesso per le urgenze.

Il Centro di Neuropsichiatria per l'infanzia e l'adolescenza è dedicato ai minori.

I Servizi di Salute Mentale si occupano anche di persone con disturbi del comportamento alimentare.

Attraverso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura si accede al ricovero ospedaliero, volontario oppure obbligatorio.

SERVIZI PER LE DIPENDENZE PATOLOGICHE (SERT)

I Servizi per le Dipendenze Patologiche si occupano di dipendenze da sostanze psicotrope legali e illegali (es: fumo, alcol, droga) e da comportamenti compulsivi (es: gioco d'azzardo patologico, dipendenza da videogiochi, shopping compulsivo).

Attraverso i Servizi per le Dipendenze Patologiche si accede a percorsi individuali e di gruppo per il trattamento e la cura dei disturbi che derivano dall'uso o abuso di sostanze o comportamenti.

Gli obiettivi primari dei Servizi per le Dipendenze Patologiche sono la prevenzione delle malattie infettive, la cura delle intossicazioni acute e croniche e la promozione di stili di vita sani.

I Servizi per le Dipendenze Patologiche forniscono informazioni, percorsi formativi e materiale informativo relativamente ai rischi derivanti dai comportamenti sopracitati e svolgono attività di prevenzione e sensibilizzazione su questi temi presso gli istituti scolastici.





ISTRUZIONE

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE (EX-PROVVEDITORATO AGLI STUDI)

L'Ufficio Scolastico Regionale è l'ufficio decentrato del Ministero dell'Istruzione sul territorio, vigila sul rispetto delle norme in materia di istruzione e provvede all'attuazione delle politiche nazionali in materia.

Verifica l'efficienza delle istituzioni scolastiche pubbliche di ogni grado, coordinandosi con gli Enti Locali, e assegna le risorse umane e finanziarie alle istituzioni scolastiche pubbliche (es. graduatorie dei docenti).

Vigila inoltre sull'operato delle scuole non statali.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI

Dipende dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR).

L'offerta formativa delle Università si rivolge ai cittadini, italiani e stranieri, in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado.

L'Università offre corsi di laurea triennale e magistrale e percorsi di master e dottorato, diversi in base alla sede di riferimento, e si occupa di progetti di ricerca e programmi di scambio internazionale.

All'Università di riferimento in base alla propria laurea è possibile richiedere l'equipollenza del titolo di studio conseguito all'estero.

CENTRO PROVINCIALE PER L'ISTRUZIONE DEGLI ADULTI - CPIA

Il Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti è un'istituzione scolastica pubblica dedicata all'istruzione degli adulti e dei giovani dai 16 anni in su.

Presso i Centri per l'Istruzione degli Adulti si possono frequentare percorsi di istruzione di primo livello per il conseguimento della licenza media. **I Centri offrono inoltre corsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana dedicati ai cittadini di origine straniera.**

Il Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti coordina i percorsi di istruzione di secondo livello serali, che si svolgono presso le scuole secondarie di secondo grado del territorio.

In collaborazione con la Prefettura, presso i CPIA si svolgono il test di lingua e cultura italiana previsto dall'accordo di integrazione e il test di lingua italiana livello A2 necessario per ottenere il permesso di soggiorno per soggiornante di lungo periodo UE (ex- carta di soggiorno) per cittadini stranieri.



ENTE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Gli Enti di Formazione Professionale sono organizzazioni private che si occupano di formazione per il conseguimento di una qualifica professionale che consente di accedere ad un lavoro maggiormente qualificato e soddisfacente.

Essi possono essere convenzionati e accreditati presso la Provincia o la Regione, progettano e realizzano attività di formazione, qualificazione e riqualificazione professionale e offrono corsi di formazione per adulti sia a pagamento che gratuiti (questi ultimi nell'ambito di finanziamenti regionali o provinciali).

Alcuni corsi sono rivolti anche a ragazzi dai 15 ai 18 anni.

BIBLIOTECA

La Biblioteca è un servizio di formazione e informazione per cittadini di tutte le età, patrimonio della comunità.

Offre a tutti gli iscritti il prestito e la consultazione gratuita dei libri presenti, dispone di documenti sonori, video, multimediali e di un archivio di periodici e quotidiani, anch'essi consultabili, e mette a disposizione servizi di consulenza bibliografica e consultazione cataloghi, inoltre organizza iniziative culturali libere e gratuite per la cittadinanza.



LAVORO

CENTRO PER L'IMPIEGO

Il Centro per l'Impiego è un servizio gratuito provinciale per le persone che cercano lavoro e per le aziende.

Attraverso il Centro per l'Impiego i cittadini possono dichiarare l'immediata disponibilità al lavoro e ottenere lo status di disoccupato oppure ottenere informazioni su offerte di lavoro, corsi di formazione professionale, situazione del mercato del lavoro sul territorio, incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

Il Centro per l'Impiego fornisce un servizio di orientamento al lavoro, tramite redazione del curriculum vitae e colloqui individuali o di gruppo.

Esso inoltre gestisce le aste pubbliche per posti di lavoro nella pubblica amministrazione che non richiedono titoli di studio superiori.



ISPETTORATO TERRITORIALE DEL LAVORO

L'Ispettorato del Lavoro svolge attività di vigilanza sul lavoro irregolare e sulla corretta applicazione delle norme in materia di lavoro, ha ruolo di mediazione e conciliazione nelle vertenze di lavoro e si occupa della certificazione dei contratti di lavoro.

L'Ispettorato del Lavoro è competente in materia di interdizione al lavoro di donne in gravidanza in caso di mansioni pregiudizievoli per la loro salute e/o per quella del bambino.

L'Ispettorato rilascia l'autorizzazione al lavoro per i cittadini stranieri nell'ambito della richiesta di nulla osta presentata allo Sportello Unico Immigrazione della Prefettura.

ISTITUTO NAZIONALE PER LA PREVIDENZA SOCIALE – INPS

L'INPS dipende dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed eroga prestazioni a lavoratori sia dipendenti che autonomi.

L'INPS riscuote, registra e verifica il versamento dei contributi previdenziali da parte delle aziende ed ha un'importante funzione nella lotta al lavoro nero.

L'INPS eroga le pensioni e le altre prestazioni previdenziali.

Eroga le prestazioni a sostegno del reddito, come le indennità di disoccupazione, mobilità e cassa integrazione, malattia e maternità, gli assegni al nucleo familiare, infine, eroga anche prestazioni assistenziali, come invalidità civile, pensione minima e assegno sociale.

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO – INAIL

L'INAIL discende dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed eroga prestazioni a tutti i lavoratori dipendenti e ai lavoratori autonomi assicurati.

Esso vigila sulla sicurezza e la salute dei lavoratori nell'ambiente di lavoro.

Riscuote l'assicurazione obbligatoria per tutti i lavoratori e l'assicurazione infortuni domestici per chi svolge un lavoro di cura in famiglia (es: casalinghe).

L'INAIL eroga l'indennità, anche permanente, per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Si occupa di prevenzione, informazione, formazione e assistenza nell'ambito della sicurezza sul lavoro.

AGENZIA DELLE ENTRATE

L'Agenzia delle Entrate è un'agenzia pubblica che svolge funzioni in merito agli accertamenti e controlli fiscali e alla gestione dei tributi.

Essa ha la finalità di garantire gli adempimenti degli obblighi fiscali da parte dei cittadini / contribuenti, svolgendo inoltre i servizi relativi al catasto e quelli relativi alle conservatorie dei registri immobiliari, con il compito di costruire l'anagrafe dei beni immobiliari esistenti



sul territorio nazionale, con l'obiettivo di aumentare l'integrazione fra i sistemi informativi attinenti alla funzione fiscale e alle trascrizioni ed iscrizioni in materia di diritti sugli immobili. **L'Agenzia delle Entrate rilascia il codice fiscale ai cittadini**, registra i contratti di locazione e gli atti costitutivi delle associazioni di volontariato, gestisce il registro dei dati catastali del territorio (edifici e terreni), verifica la regolarità del pagamento delle tasse sul territorio (privati e attività commerciali) e può emettere sanzioni.

CAMERA DI COMMERCIO

La Camera di Commercio si occupa dello sviluppo delle imprese locali a carattere provinciale e **cura il Registro delle Imprese, un registro pubblico a cui sono iscritte tutte le attività autonome del territorio.**

La Camera di Commercio promuove le imprese del territorio attraverso azioni di sostegno al credito, attività di formazione e orientamento per la creazione di nuove imprese. Attraverso la Camera di Commercio, nel proprio ambito si può accedere a processi di mediazione per la conciliazione di controversie civili e commerciali e di arbitrato amministrativo. Essa riceve le istanze relative alla tutela della proprietà industriale (marchi e brevetti).

SINDACATI CONFEDERALI DEI LAVORATORI - CGIL, CISL E UIL

Le organizzazioni sindacali dei lavoratori sono una associazione di aggregazione volontaria e si occupano della tutela e difesa dei diritti dei lavoratori, individuali e collettivi, a partire dalla stipula dei contratti Nazionali, Provinciali e Aziendali di lavoro.

Attraverso i Patronati, assistono i lavoratori nelle varie pratiche amministrative (pensione, invalidità, disoccupazione, mobilità, cassa integrazione, ecc.).

Offrono assistenza di carattere fiscale tramite il CAAF.

ASSOCIAZIONI ECONOMICHE DI CATEGORIA

(es: Confindustria, CNA, Confartigianato, Legacoop, Confcooperative, Confcommercio, Confesercenti, Confagricoltura, Coldiretti)

Le Associazioni economiche di categoria costituiscono i sindacati dei datori di lavoro e rappresentano e tutelano gli interessi dei propri associati, che fanno parte di una particolare categoria professionale.

Esse offrono informazioni e supporto su molte materie, a partire dall'avvio di un'attività di lavoro autonomo.

Le diverse Associazioni economiche di categoria possono offrire assistenza alle imprese in materia contrattuale e fiscale e mettono in rete le imprese, fornendo anche programmi di formazione per i loro associati.





GIUSTIZIA

TRIBUNALE ORDINARIO

Il Tribunale fa capo al Ministero della Giustizia e si occupa del primo grado di giudizio di cause civili e penali che non rientrano nella competenza di altri tribunali (es. Tribunale per i minorenni).

Il Tribunale si occupa in appello (secondo grado) di cause di competenza del Giudice di Pace. Le sentenze emesse dai giudici del Tribunale Ordinario sono impugnabili in Corte d'Appello; le sentenze della Corte d'Appello sono impugnabili presso la Corte di Cassazione.

Presso il Tribunale è consultabile la lista di avvocati abilitati al “gratuito patrocinio” - garantire l'accesso al diritto di difesa a persone non in grado di dotarsi del patrocinio di un avvocato per l'impossibilità economica di sostenerne il costo.

TRIBUNALE PER I MINORENNI

Il Tribunale per i Minorenni ha competenza in materia civile, penale e amministrativa. Si occupa inoltre della tutela e della protezione dei minori in stato di abbandono o i cui genitori non adempiono ai loro doveri nei confronti dei figli e affida i minori in stato di abbandono o che hanno subito maltrattamenti ai Servizi Sociali competenti sul territorio.

Il Tribunale per i Minorenni si occupa di adozioni nazionali e internazionali di ragazzi di minore età.

GIUDICE DI PACE

Presso il Giudice di Pace si può presentare opposizione per diversi tipi di sanzioni amministrative, in base al loro importo.

Le competenze del Giudice di Pace spaziano da quella esclusiva per quanto riguarda ricorsi contro violazioni al codice della strada a quelle in ambito civile e penale per alcune materie specifiche. Il Giudice di Pace svolge inoltre funzione conciliativa.

Per presentare una causa presso il Giudice di Pace non è necessario avvalersi di un avvocato, fatta eccezione per l'ambito penale.

Le sentenze del Giudice di Pace sono impugnabili presso il Tribunale ordinario.





ALTRE ISTITUZIONI

CONSIGLIERA DI PARITÀ

La figura della Consigliera di Parità opera a livello provinciale, regionale e nazionale per la diffusione e promozione della cultura delle pari opportunità di genere in ambito lavorativo. **Gli uffici della Consigliera di Parità sono ubicati presso la Provincia o la Regione di competenza.** Essa vigila su situazioni di discriminazione e violenza di genere in ambito lavorativo e, nel caso le vengano segnalati reati, la Consigliera ne porta a conoscenza l'Autorità Giudiziaria. Supporta le aziende che desiderano mettere in atto azioni positive per la realizzazione di pari opportunità di genere e si occupa di conciliazione famiglia/lavoro.

CENTRO DONNA

Il Centro Donna fornisce informazioni sui diritti delle donne. Offre consulenza e tutela legale alle donne. Dà informazioni sulla parità di genere in ogni ambito (lavoro, famiglia, scuola, società civile) e la promuove tramite la realizzazione di progetti di sensibilizzazione sul territorio. Fornisce informazioni alle donne sulla possibilità di accesso a servizi e contributi a livello territoriale. **Si occupa inoltre della violenza di genere in tutte le sue forme, e fornisce informazioni su percorsi di uscita dalla violenza; in alcuni casi può fornire un alloggio protetto.**

CENTRO FAMIGLIE

Il Centro per le Famiglie è un servizio pubblico in capo ai Comuni che si rivolge alle famiglie con figli da 0 a 14 anni. Presso i Centri per le Famiglie è possibile trovare:

- risposte, opportunità, soluzioni alle difficoltà della vita quotidiana;
- spazi di ascolto in cui sono disponibili operatori con diverse professionalità;
- luoghi di scambio di esperienze tra adulti e famiglie e di sostegno alle competenze genitoriali;
- luoghi di promozione che agevolano le relazioni tra famiglie, associazionismo ed istituzioni.

Il Centro per le Famiglie fornisce informazioni sui servizi e i contributi a cui avere accesso sul territorio e offre un servizio di consulenza e mediazione legale e familiare.

INFORMAGIOVANI

L'Informagiovani è un servizio del Comune che organizza e crea informazione rivolta ai giovani. Presso l'Informagiovani del proprio Comune si possono trovare informazioni ed orientamento



su diverse materie: formazione professionale e lavoro; opportunità di studio, tirocinio e lavoro in Europa; orientamento ai servizi del territorio e alle agevolazioni dedicati agli studenti; volontariato, tempo libero (corsi e attività culturali) e vacanze/turismo.

COORDINAMENTO PROVINCIALE ENTI DI SERVIZIO CIVILE - COPRESC

Il COPRESC promuove il Servizio Civile attraverso attività di sensibilizzazione sul territorio e coordina e supporta gli enti che si avvalgono dei volontari. Esso svolge attività di formazione nei confronti dei giovani impegnati nel Servizio Civile e svolge attività di supporto e formazione nei confronti degli enti che ospitano i volontari. Il COPRESC organizza inoltre momenti di socializzazione e di scambio tra i volontari.

CENTRO SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE O CENTRO SERVIZI PER CITTADINI STRANIERI

Il Centro Servizi per l'Integrazione/per Cittadini Stranieri è uno sportello al pubblico che fornisce informazioni sul tema immigrazione e in particolare sulla normativa vigente. **Si occupa della compilazione e dell'assistenza alle pratiche burocratiche per cittadini stranieri (es: visti di ingresso, permessi di soggiorno, ricongiungimento familiare, cittadinanza).** Fornisce un servizio di compilazione modulistica su vari temi (soggiorno, scuola, formazione, lavoro, sanità) e orientamento ai servizi del territorio. Promuove l'integrazione dei cittadini stranieri sul territorio, in rete con gli altri enti/istituzioni, tramite l'azione di mediatori interculturali.

CONSULTA/CONSIGLIO COMUNALE DEI CITTADINI STRANIERI

La Consulta/Consiglio comunale dei cittadini stranieri è l'organo di rappresentanza dei cittadini stranieri presso il Comune di residenza. Promuove la reciproca conoscenza tra i cittadini stranieri e la comunità locale, facilita il percorso di integrazione dei cittadini stranieri nel contesto cittadino, fornisce informazioni sul contesto locale ai nuovi cittadini e promuove la cultura della convivenza, dell'integrazione e della pace.

CONSIGLIO TERRITORIALE PER L'IMMIGRAZIONE

Il Consiglio Territoriale per l'Immigrazione è un organismo collegiale, presieduto dal Prefetto, che ha il compito di osservare, a livello provinciale, la presenza di cittadini stranieri e la capacità del territorio di assorbire ed integrare i flussi migratori. Esso raccoglie le problematiche locali in materia di immigrazione e promuove iniziative atte a favorire l'integrazione degli immigrati sul territorio. **Il Consiglio Territoriale per l'Immigrazione funge da collegamento tra il territorio e l'amministrazione centrale anche per garantire omogeneità di indirizzi.**



CENTRI AUTORIZZATI DI ASSISTENZA FISCALE O CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE - CAAF/CAF

I CAAF o CAF sono organizzazioni, generalmente costituite in srl o spa, alle quali i cittadini si possono rivolgere per ottenere assistenza fiscale. **I CAAF forniscono servizi ai contribuenti nell'elaborazione e compilazione della dichiarazione dei redditi (modello 730 e modello unico) e nella compilazione del modello RED per i pensionati.** Essi assistono gratuitamente i cittadini in alcuni tipi di pratiche amministrative (es: bandi comunali per contributi affitto, richieste di borsa di studio, bonus sociali a livello nazionale) e nella compilazione della DSU per il calcolo dell'ISEE.

ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI CONSUMATORI

Le associazioni dei consumatori sono organizzazioni senza scopo di lucro che perseguono **attività di sostegno, formazione, informazione e tutela di tutti i cittadini nella loro qualità di consumatori, risparmiatori ed utenti** con particolare riguardo a quelli svantaggiati sul piano economico e sociale. Esse hanno come scopo esclusivo la tutela di fondamentali diritti quali: la legalità del mercato, la tutela della salute, la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi, il diritto ad una informazione corretta ed adeguata, la lealtà e la chiarezza della pubblicità, l'erogazione di servizi di interesse pubblico secondo standards di qualità e di efficienza, la difesa degli interessi economici e patrimoniali. È possibile associarsi ad esse per ricevere assistenza ed informazioni tramite gli sportelli presenti sul territorio.

SINDACATI DEGLI INQUILINI – SUNIA, SICET E UNIAT

I Sindacati degli Inquilini sono organizzazioni sindacali che si occupano del tema dell'abitare, a tutela dei diritti delle persone che stipulano un contratto di locazione.

Essi forniscono informazioni sui contratti di affitto e sulla ripartizione delle spese, offrono consulenza per la stipula dei contratti di affitto ed in generale sul tema della “casa”.

MOTORIZZAZIONE CIVILE

La Motorizzazione Civile è di fatto l'ufficio del Ministero dei Trasporti presente sul territorio. Essa **rilascia la patente di guida** e altre certificazioni, come la Carta di Qualificazione del Conducente (CQC) e il certificato di formazione professionale ADR. Si occupa della conversione della patente di guida rilasciata all'estero, nei casi in cui ciò sia possibile. Gli uffici della Motorizzazione Civile sono competenti per collaudo, revisione e immatricolazione dei veicoli. Hanno inoltre competenza in materia di autotrasporto e di navigazione interna e diporto.



CENTRI DI ASCOLTO CARITAS

I Centri di Ascolto Caritas sono organismi della Chiesa Cattolica che a livello locale si occupano di sostegno alle persone in stato di bisogno, innanzitutto attraverso una fase di ascolto delle loro storie, esigenze e problemi. Gestiscono servizi mensa per gli indigenti e servizi di distribuzione di generi alimentari e di indumenti per singoli e famiglie in stato di necessità. Coordinano servizi di accoglienza notturna, supporto e servizi per l'igiene personale.

Presso la Caritas si possono trovare ambulatori medici ad accesso gratuito. Inoltre è possibile ricevere supporto nell'orientamento ai servizi del territorio, in base alle esigenze espresse.

SPORTELLO INFORMATIVO CASA CIRCONDARIALE

Si tratta di un punto informativo che opera all'esterno e all'interno della Casa Circondariale (carcere) e può essere gestito da associazioni. Esso fornisce informazioni sull'organizzazione dell'istituto, sulle opportunità formative e lavorative, nonché sulle associazioni presenti. Offre ai detenuti un servizio di ascolto e dialogo per supportare specifiche esigenze, tra cui lo svolgimento di pratiche burocratiche e i contatti con legali e avvocati e familiari. Offre attività di gruppo per detenuti e per coloro che stanno per uscire dalla fase di carcerazione, **offrendo anche un servizio di orientamento e supporto alla ricerca di lavoro.**

SISTEMA DI PROTEZIONE PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI - SPRAR

Lo SPRAR è un sistema nazionale che opera a livello locale attraverso gli Enti Locali aderenti e dipende dal Ministero dell'Interno e dall'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani).

Si occupa della seconda accoglienza di richiedenti/titolari protezione internazionale o umanitaria, a cui offre un servizio di accoglienza integrata, fornendo non solo un alloggio, ma anche corsi di lingua italiana e orientamento alla formazione professionale e al mercato del lavoro. Offre ai beneficiari un servizio di consulenza e tutela legale e si occupa della loro presa in carico dal punto di vista sanitario.

ASSOCIAZIONE RICREATIVA E CULTURALE ITALIANA - ARCI

L'ARCI è un'associazione di promozione sociale che opera a livello nazionale per la promozione dei temi della cultura, della formazione, della legalità, della pace e della solidarietà. Attraverso i circoli territoriali, propone attività su temi di interesse e attività di aggregazione per il tempo libero. Sostiene campagne sui temi dei diritti sociali e attiva progetti legati ai temi sopracitati.



CROCE ROSSA ITALIANA

La Croce Rossa è un movimento internazionale formato da volontari.

Promuove percorsi informativi/formativi sulle manovre di primo soccorso e l'educazione a stili di vita sani.

Distribuisce beni di prima necessità (viveri, vestiario, medicinali).

Gestisce progetti di inclusione sociale e attività rivolte a persone senza fissa dimora.

È attiva nelle situazioni di emergenza nazionale e internazionale (es. terremoti).



CITIZENS AND INSTITUTIONS

This guide describes the main local institutions, their role and functions as well as the services that they provide to Italian and/or foreign citizens and consumers. It serves as a tool to get out of the labyrinth of public services, and provides useful information on what office best suits the citizens' needs, without being needlessly sent from one office to the other.

HOW TO USE THIS GUIDE

This guide is divided into different sections (**administration, public health, education, work, legal services, other institutions**) and lists the main local institutions, their role and the services that they provide.

The initial index is intended to help the user read the guide through quickly: it includes a FAQ section starting from the citizens' real needs and helps them become familiar with the services provided.



WHAT I NEED > WHERE DO I HAVE TO GO

1	Identity card > municipal offices > Civil Registry.....	p.	27
2	Passport > police headquarters > Passport office.....	p.	26
3	Residence permit > police headquarters > Immigration office.....	p.	26
4	Permanent residence permit (long-term residence permit within the EU) > police headquarters > immigration office.....	p.	26
5	Codice fiscale (tax identification number) > Italian Revenue Agency in the municipality of residence.....	p.	32
6	Health Insurance Card > Local Public Health Service (AUSL) > Cup.....	p.	28
7	Travel permit > police headquarters > Immigration office.....	p.	26
8	Birth certificate > municipal offices > Vital records office.....	p.	27
9	Driving license > local Department of Motor Vehicles.....	p.	37
10	Electoral certificate > municipal offices>> electoral office.....	p.	27
11	ISEE Form (Equivalent Financial Situation Index) > Caaf.....	p.	36
12	Medical certificate > GP (family doctor).....	p.	28
13	Marriage certificate > municipal offices > Vital records office.....	p.	27
14	Death certificate > municipal offices > Vital records office.....	p.	27
15	Residence certificate > municipal offices > Vital records office.....	p.	27
16	Certificate of occupational illness > Inail.....	p.	32
17	Certificate of work-related injury > Inail.....	p.	32
18	Doctor's certificate of good health > GP (family doctor).....	p.	28
19	Recognition of university degree > relevant university according to the course of study.....	p.	30
20	Rent fee > municipal offices or tenants' unions (Sunia, Sietet and Uniat) or recognized Caaf.....	p.	37
21	Free time > Arci or Informagiovani.....	p.	38
22	Professional qualification > vocational training centers or trade unions Cgil, Cisl and Uil.....	p.	33
23	Motor-scooter driving license > Department of Motor Vehicles.....	p.	37



24	Looking for a job > employment center and trade unions Cgil, Cisl and Uil.....	p. 31/33
25	The company where I work doesn't pay me > trade unions Cgil, Cisl and Uil.....	p. 33
26	Disability assessment > patronati (associations of Italian workers) of Cgil, Cisl and Uil.....	p. 33
27	I want to become a volunteer > Informagiovani or Copresc.....	p. 35
28	I need to register my rent agreement > tenants' unions (Sunia, Sicet and Uniat) or Revenue Agency.....	p. 37/32
29	I have to complete my income declaration > Caaf.....	p. 36
30	I want to apply for my pension > patronati (associations of Italian workers) of Cgil, Cisl and Uil or Inps.....	p. 32/33
31	I want to learn Italian > municipal offices > Service Center for Integration or CPIA Provincial Adult Education Center.....	p. 27/30
32	I want to go on maternity leave > Inps or trade unions Cgil, Cisl and Uil.....	p. 32/33
33	I've had a car crash > consumers' association.....	p. 37
34	I've lost my wallet > police headquarters > complaints office.....	p. 26
35	I've been cheated > consumers' association.....	p. 37
36	I'd like to terminate my phone contract > consumers' association.....	p. 37
37	I want a compensation for my train ticket > consumers' association.....	p. 37
38	I want to get married > municipal offices > marriages office.....	p. 27
39	Somebody in my family is drug addicted > SERT (Center for Pathological Addictions).....	p. 29
40	I think that somebody in my family has got compulsive habits (for example compulsive gambling) > SERT (Center for Pathological Addictions).....	p. 29
41	I want to be assisted from the beginning until the end of my pregnancy > Consultorio Familiare (Family Advisory Center).....	p. 35
42	I've noticed a major change in my underage son/daughter's behaviour > Mental health services > Center for Child and Adolescent psychiatry.....	p. 29
43	Somebody in my family has got a mental problem > Mental Health services.....	p. 29
44	I am experiencing an eating disorder and I need help > Mental Health services.....	p. 29





PUBLIC ADMINISTRATION

PREFECTURE

It is a local governmental office representing the State locally.

The Prefect has important tasks in terms of civil protection, disaster contingency plans, public order and public security management. He/she is allowed to cancel, withdraw or suspend a driving license; he/she also receives traffic violation complaints and complaints following a decision of the police commissioner.

He/she issues licenses for different jobs (e.g. security guard, private investigation and surveillance offices), antimafia certification that is required to sign contracts with public administrations and he/she is also competent to provide information on firearms licenses. The Prefect receives applications for name or surname changes due to particular reasons.

The Prefecture deals with the legalization of Italian documents for their recognition abroad (apostille) and of documents issued by foreign diplomatic consular delegations so that they can be recognized in Italy; it also receives applications for Italian citizenship.

The Immigration Information Desk at the Prefecture is competent to issue authorizations for seasonal and employed work and also for family reunification of non-EU nationals.

If present, the Local Commission for the recognition of the refugee status examines political asylum applications.

The Prefect issues and signs expulsion orders.

POLICE HEADQUARTERS

The Police commissioner is in charge of public order in his area. He/she issues passports/travel permits, licenses to carry fire arms or some other particular kinds of licenses (those for commercial activities including jewelry trade, business agencies, Internet points, bingo rooms).

Go to the Police Headquarters if you have to submit host declarations for non-EU citizens or to report any facts or crimes that have taken place in your area, for example theft or loss reports of items and/or documents.

The Immigration office is in charge of issuing and renewing residence permits to non-EU citizens.



EMILIA ROMAGNA REGION

The Regional authority is an autonomous division with its own statute, special powers and particular functions in a specific area.

Mainly, the regional authority deals with health- and public transport related issues.

The Regional authority promotes gender equality and tackles all forms of discrimination through its Regional center against discrimination. Regional authorities have powers in the field of education (e.g. accredited training organizations) and work (for example, labour market analyses), and deals with public security and civil protection matters within its area.

PROVINCE

A Provincial administration is a division with powers in the field of high school building and provincial road improvement.

Upon regional delegation, the Province can be assigned further duties (for example, in the field of transport or education).

MUNICIPAL AUTHORITY

The Municipal authority is the town's local government. It provides public services to its residents.

Its duties include: city management, management of public services (including public transport, cadastral surveys, urban planning), supra-local urban development planning. It coordinates municipal activities in the field of civil protection and first aid in the event of emergencies and natural disasters.

Municipal authorities organize, collect, dispose of and recover urban waste, and collect waste taxes.

The Municipal authority deals with vital records procedures (registration of permanent address, issuing of identity cards, signature and copies authentication), marital status (birth, death and marriage registration) and vote related procedures (issuing of polling cards). The Vital records office also issues residence certificates to EU citizens.

The municipal Social Services provide services to their residents and subsidies and/or support to people in need (e.g. bills or rent subsidies).





PUBLIC HEALTH

AUSL (LOCAL PUBLIC HEALTH SERVICE)

The Local Public Health Service (AUSL) is the local public health unit within a specific area and provides health services.

The Local Public Health Service issues health insurance cards giving access to the national public health system and assigns GPs and/or pediatricians to residents. The service is also in charge of issuing the exemption card from the payment of the co-pay fee (so-called ticket).

AUSL coordinates all local hospitals within a specific area as far as hospitalizations and specialist medical consultations are concerned. It guarantees access to emergency treatment (first aid, transport by 118 ambulance, 24h doctor).

AUSL deals with disease prevention through health education programs and a vaccination service for minors and adults; it guarantees all necessary hygiene measures to be taken for example, on food or animals.

AUSL is responsible for medicine distribution and coordinates the shifts and opening hours of local pharmacies, directly providing some types of medicines to needy people.

AUSL issues medical legal certificates that are necessary to get the driving license, to be allowed to carry fire arms, to play sport at professional level or to be psychologically and physically eligible for some jobs.

CONSULTORIO FAMILIARE (FAMILY ADVISORY SERVICE)

It is a service that promotes health protection measures for women, children, couples and families; **it mainly focuses on the protection of the psychological and physical wellbeing of pregnant women and newborns.**

It provides assistance to women from the beginning of their pregnancy to the baby's first days of life, including assistance during follow-up visits, pre-natal courses, specialist medical consultations during pregnancy, breastfeeding and child care, post-delivery care.

At the Family Advisory Service you can get useful information on contraceptive measures and it is possible to start the procedure for a voluntary termination of pregnancy (IVG).

The Family Advisory Service provides help to infertile couples and medical assistance to women in different stages of their life (pap test, breast self-examination, assistance during menopause).



YOUTH ADVISORY SERVICE OR YOUTH ADVISORY SERVICE OF THE CONSULTORIO FAMILIARE

The Youth Advisory Service is a public service with open and free access that supports sexual and psychological health of young people between 14 and 19/20 years old.

It helps single people, couples or groups with sexual, relational or emotional problems; it provides psychological, gynecological or andrological consultations, medical consultations during pregnancy, and also provides suggestions and help as far as contraception, sexual education, eating behaviour and addictions are concerned. Help is also provided to first and second level secondary school pupils on the same matters.

The Youth Advisory Service provides assistance and training/information to the adults involved as well (particularly, parents, teachers, mentors and trainers) and supplies informative brochures to the citizens.

MENTAL HEALTH SERVICES

The Mental Health services are a relevant reference for people with psychological distress and their families.

The CSM (Center for Mental Health) provides prevention, diagnosis and treatment services both in an outpatient setting and at home, both psychological encounters and consultations, and accepts emergencies too.

The Center for Child and Adolescent psychiatry addresses mental distress in minors.

Mental Health services are also intended for people with eating disorders.

Through the Psychiatric Service for Diagnosis and Treatment you can be hospitalized, both on a voluntary or mandatory basis.

SERT (CENTER FOR PATHOLOGICAL ADDICTIONS)

The SERT deals with legal or illegal drug addiction (smoking, alcohol, drugs) and compulsive habits (compulsive gambling, video game addiction, compulsive shopping).

Here you can get individual or group treatment for drug abuse problems or behaviour-related disorders.

Mainly, SERT focuses on the prevention of infectious diseases, on severe and chronic poisoning and on the promotion of healthy life styles.

SERT provides information, training and informative brochures on the above mentioned behaviors and their risks, and also carries out prevention and awareness campaigns on these topics in schools.





EDUCATION

SCHOOL REGIONAL OFFICE (FORMER EDUCATION OFFICES)

The School Regional Office is a local branch of the Ministry of Education. It makes sure that education norms are respected and implements national education policies.

This office monitors efficiency in schools of all grades, coordinating its action with local bodies, and allocates both human and financial resources to public schools (e.g. ranking list of teachers). It also monitors the work of private schools.

UNIVERSITY

The University is under the Italian Ministry of Education (MIUR).

It offers courses to foreign and Italian citizens holding a second level secondary school diploma. The University offers first and second cycle degree courses, Master's and PhD programs in different branches. It also carries out research projects and organizes international exchange programs.

Depending on one's own degree course, it is possible to have a foreign degree recognized.

CPIA (PROVINCIAL ADULT EDUCATION CENTER)

The Provincial Adult Education Center is a public school institution providing youth and adult education to people over 16 years of age.

Here you can attend first level courses to obtain a first level secondary school diploma. **These centers offer literacy and Italian language courses to foreign nationals.**

The Provincial Adult Education Center organizes second level evening courses in secondary schools of the same grade in the area.

Together with the provincial government the CPIA centers organize Italian language and culture tests as provided for by the integration agreement, and also the Italian language A2 level test that is required to obtain a long-term residence permit (former **carta di soggiorno**) in the EU.

VOCATIONAL TRAINING CENTERS

Vocational Training Centers are private organizations providing courses that are necessary to obtain a professional qualification that gives access to better paid and qualified jobs.

These centers are accredited and agreed upon with the Province or the Region, they plan and carry out vocational training and retraining programs, and organize both paid and free training



courses for adults (the latter within provincial or regional budgets).

Some courses are designed for young people between 15 and 18 years of age.

PUBLIC LIBRARY

The public library collects sources of information and training for citizens of all ages and for the whole local community.

It allows all its members to borrow and consult books for free. Here you can find audiovisual and multimedia documents, an archive of periodical magazines and newspapers and also literature and catalogs. The library organizes free cultural events for everyone.



CENTRO PER L'IMPIEGO (EMPLOYMENT CENTER)

The Employment Center is a free provincial service for companies and for people who are looking for a job.

At the Employment Center people can give their immediate availability to work and get the status of unemployed person or receive information on job vacancies, vocational training courses, overall situation on the labour market and matching of available jobs with the job seekers. The Employment Center offers a job orientation service, helps write your cv and organizes individual and group interviews.

It also runs job public auctions within the public administration not requiring any secondary school diploma.

LOCAL LABOUR INSPECTORATE

The Local Labour Inspectorate monitors illegal work and the correct application of labour standards, serves as a mediator and conciliator in disputes at work and deals with the certification of employment contracts.

The Labour Inspectorate makes sure that pregnant women are prohibited to work whenever the tasks involved can endanger their health and/or their baby's health.

The Inspectorate gives job authorizations to foreign nationals after a formal request for authorization submitted to the information desk (**sportello unico immigrazione**) of the Prefecture.



INPS (NATIONAL SOCIAL SECURITY INSTITUTE)

INPS is under the Italian Ministry of Social Policies and provides services both to employed and self-employed people.

INPS collects, registers and verifies social security contributions of companies and has an important role in tackling illegal labour.

INPS provides pensions and other social security benefits.

It provides income support, including unemployment benefits, mobility and redundancy payments, illness and maternity allowances, family allowances, and also welfare benefits like civil invalidity, minimum pension and social allowance.

INAIL (NATIONAL INSTITUTE FOR INSURANCE AGAINST WORKPLACE ACCIDENTS)

INAIL is under the Italian Ministry of Labour and Social Policies and provides services both to insured employed and self-employed people. It supervises safety and health of workers in the workplace. INAIL collects the compulsory insurance for all workers and the home accident insurance for those who do care work at home (e.g. housewives).

INAIL pays permanent and temporary compensations for accidents at work and for occupational illnesses. It deals with prevention, information work, training and provides support in the field of work safety.

ITALIAN REVENUE AGENCY

The Italian Revenue Agency is a public agency in charge of financial supervision and inspections, and manages tax revenues.

Its duties include: guaranteeing that all citizens/taxpayers fulfill their tax obligations, providing cadastre and land registry services, compiling the real estate records including all existing properties at national level, enhancing the integration between financial informative systems and the registration of land-related rights.

The Italian Revenue Agency assigns the tax identification number to the citizens, registers rent agreements and deeds of foundation of voluntary associations, collects land-register information (both land and buildings), supervises the payment of taxes by companies and private citizens in the area, and drafts sanctions when required.

CHAMBER OF COMMERCE

The Chamber of Commerce promotes the development of local companies at provincial level **and keeps the Register of Companies, that is a public register where all local companies are registered.**

The Chamber of Commerce helps local companies by means of credit support measures, train-



ing and orientation initiatives aimed at the creation of new companies.

You can turn to the Chamber of Commerce if you need to start mediation procedures to reconcile civil and business controversies or arbitration procedures.

The Chamber of Commerce accepts applications concerning industrial property protection (trademarks and patents).

CGIL, CISL AND UIL (CONFEDERAL TRADE UNIONS OF WORKERS)

Trade Unions of Workers are associations of people gathered on a voluntary basis and deal with the protection of workers' individual and collective rights, based on national, provincial and business employment contracts.

In collaboration with the associations of Italian workers, trade unions help workers in different administrative procedures (retirement, disability, unemployment, mobility, redundancy payment applications etc.).

They also provide fiscal help through the so-called CAAF.

BUSINESS TRADE ASSOCIATIONS

(some of them: Confindustria, CNA, Confartigianato, Legacoop, Confcooperative, Confcommercio, Confesercenti, Confagricoltura, Coldiretti)

Business Trade Associations are the companies' trade unions; they represent and defend the interests of their members, who are part of a specific professional association.

They provide information and support on different subjects, including information on how to start as a self-employed worker.

All business trade associations offer support to companies on contractual and fiscal matters, and they network companies together, also providing training programs to their members.



JUSTICE

TRIAL COURT

The Trial Court is under the Ministry of Justice and deals with first instance criminal and civil proceedings which do not come within the competence of other courts (e.g. the Juvenile Court). The Trial Court also deals with appeal (second instance) lawsuits falling within the competence of the justice of the peace.



The judgements passed by the Trial Court can be contested at the Appeal Court, while those of the Appeal Court can be impugned at the Court of Cassation.

At the Trial Court you can look through the list of lawyers authorized to provide free legal aid - this guarantees the right of defense to people who need the support of a lawyer but who cannot afford it as it is too expensive.

JUVENILE COURT

The Juvenile Court deals with administrative, criminal and civil proceedings. It is also responsible for the safeguard and protection of abandoned minors or minors whose parents do not fulfill their parental duties towards their children, and it puts abandoned or abused minors into the care of the Social Services working in that area.

The Juvenile Court deals with national and international adoptions of minors.

JUSTICE OF THE PEACE

At the Justice of the Peace you can contest different types of administrative sanctions, according to their amount.

At the JP alone you can lodge complaints regarding road violations; he/she also deals with criminal and civil procedures on specific matters. The JP also performs a conciliation role.

In order to file a lawsuit at the Justice of the Peace it is not necessary to get a lawyer, unless it is criminal lawsuit.

The judgements of the JP can be contested at the Trial Court.



OTHER INSTITUTIONS

COUNSELLOR FOR EQUAL OPPORTUNITIES

The Counsellor for Equal Opportunities works at provincial, regional and national level to promote the culture of gender equality in workplaces. **The Counsellor for Equal Opportunities works in provincial or regional offices.**

She supervises any situations of discrimination or gender violence in the workplace, and in the event that crimes are reported, she promptly informs the judicial authority.

She provides support to companies willing to promote gender equality and deals with issues concerning the reconciliation of family and work.



WOMEN CENTER

The Women Center provides information on women's rights.

It also provides legal help and protection.

It gives information on equal opportunities in all fields (work, family, school, civil society) and promotes them through awareness campaigns in the area.

It provides information to women on how to access services and subsidies locally.

It also deals with all forms of gender violence, and provides information on how to get out of situations of violence; in some cases it also offers a protected accommodation.

FAMILY CENTER

The Family Center is a public service under the responsibility of municipal authorities designed for families with children under 14 years old.

At the Family Center you will find:

- answers, opportunities, solutions to daily life problems;
- professionals ready to listen and provide advice
- opportunities to exchange opinions with other adults and families as well as advice to parents
- a place promoting good relations between families, associations and institutions

The Family Center provides information on the services and subsidies available in the area. It also provides a service of family and legal help and mediation.

INFORMAGIOVANI (YOUTH INFORMATION CENTER)

The **Informagiovani** is a municipal service that organizes and provides information to young people.

At the local **Informagiovani** in your area you can get information and advice on: vocational training and work, study opportunities, work and apprenticeship opportunities in Europe, information on local services and benefits for students, charity work, leisure activities (cultural activities and courses), holidays and tourism.

COPRESC (PROVINCIAL COORDINATION CENTER OF CIVIL SERVICE ASSOCIATIONS)

COPRESC promotes the Civil Service through awareness activities in the area; it coordinates and supports voluntary associations.

It organizes training activities for young people involved in the civil service; it promotes and prepares the associations that host the volunteers. COPRESC also organizes social activities where volunteers can exchange their opinions.



SERVICE CENTER FOR INTEGRATION OR SERVICE CENTER FOR FOREIGN NATIONALS

The Service Center for Integration/for Foreign Nationals is a public office providing information in the field of immigration, particularly on the relevant existing legislation.

It helps foreign nationals complete bureaucratic procedures and provides all relevant information, for example on entry visa, residence permit, family reunification, citizenship applications.

It provides a set of different forms (residence, school, education and training, work, health) and general information on the services available in the area.

Together with other associations and institutions and with the help of cultural mediators, it fosters the integration of foreign nationals in the area.

MUNICIPAL BOARD OR COUNCIL OF FOREIGN NATIONALS

The Municipal Board or Council of Foreign Nationals is the representative authority of foreign nationals within the municipality of residence.

It encourages networking between foreign nationals and the local community, facilitates the integration of foreign citizens in town, provides information on local initiatives to new citizens, and finally promotes the culture of cohabitation, integration and peace.

LOCAL COUNCIL FOR IMMIGRATION

The Local Council for Immigration is a collegial authority presided over by the prefect with functions of monitoring the presence of foreign citizens within the province and the local capacity of absorbing and integrating migration flows.

It receives information on local immigration-related problems and promotes initiatives aimed at enhancing the integration of immigrants locally.

The Local Council for Immigration serves as a connection between the local area and the central administration, in order to guarantee addresses homogeneity, too.

CAAF OR CAF (AUTHORIZED CENTERS FOR FISCAL ASSISTANCE OR CENTERS FOR FISCAL ASSISTANCE)

CAAFs or CAFs are organizations usually incorporated in srl (Ltd) or spa (public limited company) where citizens can receive support in fiscal matters.

CAAFs help taxpayers organize and fill in their income declaration (730 and unico form) and also fill in the RED form for pensioners.

They provide free assistance to citizens in some kinds of administrative procedures, including municipal announcements for rent subsidies, scholarship applications, national social bonuses, and they also provide support in filling in the DSU to calculate the ISEE (Equivalent Financial Situation Index).



CONSUMERS' PROTECTION ASSOCIATIONS

A consumers' association is a non-profit organization that encourages **promotion, training, information and consumers protection activities for all citizens as consumers, savers and users**, particularly focusing on economically and socially disadvantaged people.

Their sole aim is protecting fundamental rights like: market legality, health protection, safety and quality of products and services, right to receive correct and appropriate information, fair and clear advertising, provision of public services according to quality and efficiency standards, protection of property and economic interests.

If you want to join the association and receive further assistance and information go to the closest local office.

SUNIA, SICET AND UNIAT (TENANTS' UNIONS)

Tenants' Unions are organizations that deal with the problem of living and protect the rights of people signing a rent agreement.

They provide information on rent agreements and costs sharing, they help draft rent agreements and provide general information on "living" matters.

DEPARTMENT OF MOTOR VEHICLES

The Department of Motor Vehicles acts on behalf of the Ministry of Transport locally.

It **issues driving licenses** and other certificates like the Driver's Qualification Card (Italian CQC) and the ADR certificate of vocational training.

When applicable, here it is possible to convert driving licenses obtained abroad.

The offices of the Department of Motor Vehicles deal with the registration, inspection and testing of motor vehicles. They are also acquainted with road transport, inland navigation and leisure boating.

CARITAS ADVICE CENTER

Caritas advice centers are structures of the Catholic Church that help needy people locally, first of all listening to their stories, needs and problems.

They organize a canteen service and supply food and clothes to people in need, both families and singles.

They organize night accommodation services, provide help and services for the personal hygiene.

Caritas provides free medical consultations. It is also possible to get information on the services available locally, according to one's needs.



PRISON'S (CASA CIRCONDARIALE) INFORMATION DESK

This Information Desk provides information outside and inside the Casa Circondariale (prison) and can be run by different associations.

It provides information on how the prison is organized, on education and work opportunities, and also on active associations.

In order to meet specific needs like completing bureaucratic procedures or contacting the lawyers, attorneys or the families, it offers a listening and dialogue point to prisoners.

It organizes group activities for prisoners and for soon-to-be-released inmates, **including help and advice to enter the labour market.**

SPRAR (SYSTEM OF PROTECTION FOR ASYLUM SEEKERS AND REFUGEES)

SPRAR is a national system that works locally thanks to the support of some local authorities and is under the Ministry of Internal Affairs and ANCI (National Association of Italian Municipalities).

It deals with the further integration of applicants for/beneficiaries of international or humanitarian protection and provides them integrated assistance; this includes not only an accommodation but also Italian language courses and information on vocational training and on the labour market.

It offers beneficiaries advice and legal protection, and takes them in charge as far as health-care is concerned.

ARCI (ITALIAN RECREATIONAL AND CULTURAL ASSOCIATION)

ARCI is an association of social promotion that works at national level to encourage culture, education, legality, peace and solidarity.

Through its local circles it organizes leisure activities and initiatives on topics of common interest.

It supports social rights campaigns and starts projects on the above mentioned themes.

ITALIAN RED CROSS

The Red Cross is an international movement made up of volunteers.

It promotes training courses on first aid maneuvers and on healthy life styles.

It supplies essential goods (food, clothes, medicines).

It also runs projects of social inclusion, and carries out activities for homeless people.

It intervenes in national and international emergency situations (for example earthquakes).



LES INSTITUTIONS ET LES CITOYENS

Le but de ce guide est de présenter les institutions les plus importantes du territoire, leurs rôles et compétences et les principaux services offerts aux citoyens/consommateurs aussi bien italiens que d'origine étrangère. Le guide se propose d'orienter les citoyens dans le labyrinthe des services d'utilité publique et de fournir les informations nécessaires à trouver l'organisme public auquel s'adresser pour une prestation ou un besoin quelconques, sans devoir passer d'un guichet à l'autre pour recevoir la bonne réponse.

COMMENT UTILISER LE GUIDE

Le guide est divisé en sections – **administration civique, santé, éducation, travail, justice, autres institutions** – et dresse une liste des institutions principales en expliquant les devoirs et les services offerts de chacune.

La table des matières initiale est un outil synthétique de référence concernant les questions les plus fréquentes, qui en partant des besoins concrets des citoyens fournit une orientation logique et cohérente.



CE QUE JE DOIS FAIRE > OÙ JE DOIS ALLER

1	carte d'identité > mairie de résidence > ufficio anagrafe (bureau de l'état civil)	p.	43
2	passport > questura (préfecture de police) > ufficio passaporti (bureau passeports)	p.	42
3	titre de séjour > questura (préfecture de police) > ufficio immigrazione (bureau immigration)	p.	42
4	carte de résident (permis pour résident de longue durée UE) > questura (préfecture de police) > ufficio immigrazione (bureau immigration)	p.	42
5	codice fiscale > agenzia delle entrate (centre des impôts) de la mairie de résidence	p.	49
6	tesserino sanitario (carte d'assurance maladie) > azienda unità sanitaria locale (ausl) > CUP (n.d.t.: le CUP est un service administratif italien qui gère les réservations nécessaires pour des différentes prestations, dans le cas d'espèce celles sanitaires)	p.	44
7	titre de voyage > questura (préfecture de police) > ufficio immigrazione (bureau immigration)	p.	42
8	certificat de naissance > mairie de résidence > anagrafe e stato civile (bureau de l'état civil)	p.	43
9	permis de conduire > motorizzazione civile	p.	54
10	carte électorale > mairie > ufficio elettorale (bureau electoral)	p.	43
11	ISEE (n.d.t.: indicateur de la situation économique équivalente) > CAAF (n.d.t. centre d'assistance fiscale)	p.	53
12	certificat maladie > médecin de famille	p.	44
13	certificat de mariage > mairie de résidence > anagrafe e stato civile (bureau de l'état civil)	p.	43
14	certificat de mort > mairie de résidence > anagrafe e stato civile (bureau de l'état civil)	p.	43
15	certificat de résidence > mairie de résidence > anagrafe e stato civile (bureau de l'état civil)	p.	43
16	certificat maladie professionnelle > INAIL (n.d.t. : institut national pour l'assurance contre les accidents sur le travail et les maladies professionnelles)	p.	49
17	certificat médical accident du travail > INAIL	p.	49
18	certificat médical de bonne santé > médecin de famille	p.	44
19	reconnaissance diplômes de fin d'études universitaires > université compétente selon le cours d'études	p.	46
20	contribution pour le loyer > mairie de résidence ou syndicats des locataires (Sunia, Sicet et Uniat) ou CAAF conventionné	p.	54



21	temps libre > Arci ou Informagiovani	p. 56/52
22	qualification professionnelle > organismes de formation professionnelle ou syndicats Cgil, Cisl et Uil	p. 47/50
23	permis de conduire pour le cyclomoteur > motorizzazione civile	p. 54
24	recherche d'un emploi > centro per l'impiego (pôle emploi) et syndicats Cgil, Cisl et Uil.....	p. 48/50
25	l'entreprise où je travaille ne me paie pas > syndicats Cgil, Cisl et Uil	p. 50
26	établissement de l'invalidité > patronati de Cgil, Cisl et Uil.....	p. 50
27	je voudrais faire du bénévolat > Informagiovani ou Copresc.....	p. 52
28	je voudrais enregistrer le contrat de location > syndicats des locataires (Sunia, Sicet et Uiat) ou agenzia delle entrate (centre des impôts).....	p. 54
29	je dois faire la déclaration des revenus > CAAF.....	p. 53
30	je voudrais postuler pour partir à la retraite > patronati de Cgil, Cisl et Uil ou INPS (Institut National de Sécurité Sociale).....	p. 48/50
31	je voudrais apprendre l'italien > mairie de résidence > centre des services pour l'intégration ou centre provincial pour l'éducation des adultes Cpia.....	p. 43/47
32	postuler pour le congé maternité > INPS ou syndicats Cgil, Cisl et Uil.....	p. 48/50
33	j'ai eu un accident en voiture > association des consommateurs.....	p. 54
34	j'ai perdu mon portefeuille > questura > ufficio denunce (bureau des dénonciations).....	p. 42
35	j'ai été victime d'une arnaque > association des consommateurs.....	p. 54
36	je voudrais résilier mon contrat téléphonique > association des consommateurs.....	p. 54
37	je voudrais me faire rembourser le billet du train > association des consommateurs.....	p. 54
38	je voudrais me marier > mairie > ufficio matrimoni (bureau mariages).....	p. 43
39	un membre de ma famille souffre de toxicomanie > Servizi per le Dipendenze Patologiche (SERT) (services pour les dépendances pathologiques).....	p. 45
40	je crois qu'un membre de ma famille souffre de comportement compulsif (par exemple jeu de hasard) > Servizi per le Dipendenze Patologiche (SERT).....	p. 45
41	je voudrais être suivie du début de la grossesse jusqu'à après l'accouchement > Consultorio Familiare	p. 44
42	j'ai remarqué un changement de comportement chez mon fils mineur > Servizi di salute mentale (services de santé mentale) > Centro di Neuropsichiatria per l'infanzia e l'adolescenza (centre de neuropsychiatrie pour les enfants et les adolescents).....	p. 45
43	un membre de ma famille souffre de troubles psychiques > Servizi di salute mentale.....	p. 45
44	je crois souffrir de troubles alimentaires et j'ai décidé de me faire aider > Servizi di salute mentale.....	p. 45



ADMINISTRATION CIVIQUE

PREFETTURA

En tant que Ufficio Territoriale del Governo (bureau territorial du gouvernement) la Prefettura représente l'Etat sur le territoire concerné.

Le Prefetto a des devoirs en matière de protection civile et doit adopter les mesures nécessaires en cas de catastrophe naturelle et protéger l'ordre et la sécurité publique. Il est responsable de la révocation, du retrait ou de la suspension du permis de conduire et il est le destinataire des recours pour la violation du code de la route et pour les dispositions du Questore. Le Prefetto délivre les licences pour une série d'activités (par exemple agents de sécurité, instituts d'investigation et de vigilance privés), délivre les certificats anti-mafia nécessaires en cas de relations contractuelles avec les administrations publiques et il est compétent en matière de port d'armes.

Le Prefetto est le destinataire des demandes de changement de nom et/ou prénom pour des raisons particulières.

La Prefettura légalise les documents italiens pour qu'ils soient valides à l'étranger (apostille) et les documents émis par les représentations diplomatiques et consulaires étrangères pour qu'ils soient valides en Italie; en outre, elle reçoit les demandes pour l'acquisition de la nationalité italienne.

Le Sportello Unico Immigrazione de la Prefettura délivre l'autorisation au travail salarié et saisonnier et au regroupement familial pour les citoyens extracommunautaires.

La Commissione Territoriale pour l'octroi du statut de réfugié, quand elle est présente, passe au crible les demandes d'asile politique.

Le Prefetto délivre et signe les décrets d'expulsion.

QUESTURA

Le Questore est responsable de l'ordre public sur le territoire. Il est compétent pour la délivrance du passeport/document de voyage, du port d'armes et de licences pour des activités commerciales spéciales (objets précieux, agences d'affaires, cybercafés, salles de bingo).

Il faut présenter à la Questura les déclarations d'hospitalité pour les citoyens extracommunautaires et les dénonciations de faits et/ou crimes qui se sont produits sur le territoire, par exemple déclarations de vol/perte d'objets et documents.

L'Ufficio Immigrazione délivre et renouvelle les titres de séjours pour les citoyens extracommunautaires.

RÉGION EMILIE-ROMAGNE

La Région est une collectivité territoriale autonome avec statut propre et pouvoirs et fonctions spécifiques sur son territoire.

Les compétences les plus importantes de la Région sont en matière de santé et transports publics. **Elle promeut l'égalité des chances et lutte contre toute discrimination à travers le Centro Regionale contro le discriminazioni (Centre Régional contre les discriminations).** La Région est compétente en matière de formation (par exemple organismes de formation agréés) et de travail (par exemple analyses sur le marché du travail) et s'occupe de sécurité et protection civile au niveau régional.

PROVINCIA

L'Amministrazione Provinciale est une collectivité responsable de la construction des bâtiments scolaires pour les écoles supérieures et du réseau routier au niveau provincial.

Par délégation régionale il est possible d'attribuer à la Provincia d'autres compétences (par exemple dans le domaine des transports et de l'éducation).

COMUNE (MUNICIPALITÉ)

L'Ente Comunale représente le gouvernement local de la ville et rend de nombreux services d'utilité publique pour les résidents.

Au-delà de l'organisation de l'administration de la ville, des services publics en général, y compris les transports publics, le cadastre, l'aménagement urbain et la construction, il participe à l'aménagement territorial au niveau supramunicipal et coordonne les activités municipales de protection civile et les premiers secours en cas d'urgence ou de catastrophes naturelles.

L'organisation, la récolte, l'élimination, la récupération des déchets et la perception des impôts correspondants relèvent de la responsabilité de la municipalité.

La municipalité s'occupe de démarches administratives (résidence, délivrance de la carte d'identité, certification de signatures et copies), d'actes d'état civil (enregistrement de naissance, décès et mariages) du domaine électoral (délivrance de la carte électorale). Le Servizio Anagrafe de la Municipalité délivre aussi l'attestation de séjour pour les citoyens communautaires.

Les Servizi Sociali de la municipalité rendent des services et prestations pour les citoyens et peuvent attribuer des aides pour les résidents en difficulté (contribution au loyer, paiement des frais).



SANTE'

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE – AUSL

L'Azienda Unità Sanitaria Locale (AUSL) est l'organisme chargé pour un certain territoire responsable de la santé publique et de la prestation des services sanitaires.

Elle délivre la carte d'assurance maladie pour avoir accès aux services du système sanitaire national et attribue le médecin de famille et/ou le pédiatre ; elle délivre aussi la certification pour l'exemption des frais sanitaires.

L'AUSL coordonne les structures hospitalières du territoire pour les hospitalisations et les visites médicales spécialisées et assure l'accès aux soins en cas d'urgence (urgences, ambulance, médecin de garde). Elle s'occupe de la prévention des maladies grâce à des programmes d'éducation à la santé et de service de vaccination pour les mineurs et les adultes et en menant des contrôles hygiéniques et sanitaires, par exemple sur les aliments et sur les animaux. Elle est responsable de la distribution des médicaments en coordonnant les pharmacies du territoire (horaires et jours de service) et en fournissant certaines typologies de médicaments aux indigents.

L'AUSL délivre les certificats médicaux et légaux de conformité (par exemple pour le permis de conduire, le port d'armes, l'activité sportive au niveau compétition, et la conformité psycho-physique pour certaines professions).

CONSULTORIO FAMILIARE (CENTRE DE PLANIFICATION ET D'ÉDUCATION FAMILIALE)

Le Consultorio Familiare soutient les activités vouées à la protection de la santé de la femme, de ses enfants, du couple et de la famille ; **l'un de ses objectifs principaux est la sauvegarde de la santé psycho-physique de la femme pendant la grossesse et du nouveau-né.**

Il assiste les femmes dès le début de la grossesse et après l'accouchement (visites de contrôle, cours de préparation à l'accouchement, visites spécialisées pendant la grossesse et pour l'allaitement, le soin et l'alimentation du nouveau-né, soutien après l'accouchement).

En s'adressant aux consultori familiari il est possible de recevoir des consultations sur la contraception et d'avoir accès au parcours pour l'interruption volontaire de grossesse (IVG).

Le consultorio offre des parcours d'assistance pour des couples stériles et pour la santé des femmes pendant les différentes phases de la vie (frottis, autopalpation du sein, assistance des femmes en ménopause).



CONSULTORIO GIOVANI O SPAZIO GIOVANI DEL CONSULTORIO FAMILIARE

Le Consultorio Giovani est un service public en accès libre et gratuit qui s'occupe de la santé psycho-sexuelle des jeunes entre 14 et 19/20 ans.

Il offre des parcours (individuels, pour couples ou de groupe) sur la sexualité et la vie affective et sociale, visites psychologiques, gynécologiques et andrologiques, consultations pour la grossesse, contraception, éducation sexuelle, sur le comportement alimentaire et les dépendances.

En outre, il offre des parcours dédiés aux écoles secondaires de premier et deuxième degré sur les mêmes thèmes.

Le Consultorio Giovani offre des consultations et des moments de formation/information aux adultes, points de repère des plus jeunes (notamment les parents, les enseignants, les éducateurs et les entraîneurs) et publie du matériel informatif pour tous les citoyens.

SERVIZI DI SALUTE MENTALE (SERVICES DE SANTÉ MENTALE)

Les services de santé mentale sont le point de repère pour les citoyens qui souffrent de troubles psychiques et pour leurs familles.

Le Centro di Salute Mentale (centre de santé mentale) (CSM) assure des services de prévention, diagnostique et soin en clinique ou à domicile (visites et consultations psychiatriques); il est aussi un point d'accueil pour les urgences.

Le Centro di Neuropsichiatria per l'infanzia e l'adolescenza (centre de neuropsychiatrie pour les enfants et les adolescents) est dédié aux mineurs.

Les services de santé mentale s'occupent aussi de personnes qui souffrent de troubles du comportement alimentaire.

À travers le Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (service psychiatrique de diagnostic et soin) l'on a accès à l'hospitalisation volontaire ou obligatoire.

SERVIZIO PER LE DIPENDENZE PATOLOGICHE (SERVICES POUR LES DÉPENDANCES PATHOLOGIQUES) (SERT)

Les services pour les dépendances pathologiques s'occupent de dépendances de substances psychotropes légales et illégales (par exemple le tabac, l'alcool, la drogue) et de comportements compulsifs (par exemple le jeu de hasard pathologique, dépendance des jeux vidéo, shopping compulsif).

À travers les services pour les dépendances pathologiques l'on a accès à des parcours individuels et de groupe pour le traitement et le soin des troubles qui dérivent de l'usage ou abus de substances ou comportements.

Les objectifs principaux des services pour les dépendances pathologiques sont la prévention des maladies infectieuses, le soin d'intoxications aiguës et chroniques et la promotion de styles de vie sains.

Les services pour les dépendances pathologiques fournissent informations, parcours de formation et matériel d'information sur les risques qui dérivent de tels comportements et offrent des activités de prévention et sensibilisation sur ces thèmes dans les écoles.



EDUCATION

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE (BUREAU SCOLAIRE RÉGIONAL) EX-PROVVEDITORATO AGLI STUDI

L'Ufficio Scolastico Regionale est le bureau décentralisé du Ministère de l'éducation italien sur le territoire; il veille au respect des normes en matière d'éducation et met en place les politiques nationales dans ce domaine.

Il vérifie l'efficacité des institutions scolaires publiques de tous le degrés coordonné avec les collectivités locales, et alloue les ressources humaines et financières aux institutions scolaires publiques (par exemple les classements des enseignants).

En outre, il supervise les activités des écoles privées.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI (UNIVERSITÉ DES ÉTUDES)

Elle dépend du Ministère de l'éducation, de l'université et de la recherche (MIUR).

L'offre de formation des universités s'adresse aux citoyens, italiens et étrangers qui ont obtenu le diplôme à l'école secondaire supérieure.

L'université offre des cours de trois ans (laurea triennale) de trois + deux ans (laurea magistrale), parcours de master après les cinq ans et doctorat, qui sont différents selon le siège universitaire et s'occupe de projets de recherche et programmes d'échange international.

Sur la base de ses études il est possible de demander l'équivalence du diplôme obtenu à l'étranger.

CENTRO PROVINCIALE PER L'ISTRUZIONE DEGLI ADULTI – CPIA (CENTRE PROVINCIAL POUR L'ÉDUCATION DES ADULTES)

Le Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti est une institution scolaire publique dédiée à l'éducation pour les adultes et les jeunes de plus de 16 ans.

Auprès des Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti il est possible de suivre des parcours d'éducation de premier niveau pour obtenir la licenza media (brevet d'études du premier cycle). **En outre, ces centres offrent des cours d'alphabétisation et d'apprentissage de la langue italienne dédiés au citoyens d'origine étrangère.**

Le Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti coordonne les parcours d'éducation de deuxième niveau du soir qui se tiennent auprès des écoles secondaires de deuxième degré du territoire.

En collaboration avec la Prefettura les CPIA organisent des tests de langue et culture italienne prévus dans l'accord d'intégration ; le test de langue italienne niveau A2 est nécessaire pour obtenir le titre de séjour pour un résident de longue période de l'UE (ex carte de séjour) pour les citoyens étrangers.

ENTE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE (COLLECTIVITÉ DE FORMATION PROFESSIONNELLE)

Les Enti di formazione professionale sont des organisations privées qui s'occupent de la formation pour obtenir une qualification professionnelle qui permet d'exercer une profession plus qualifiée et satisfaisant.

Ils peuvent être agréés et accrédités auprès de la Provincia ou de la Regione, ils projettent et réalisent les activités de formation, qualification et requalification professionnelle et offrent des cours de formation pour les adultes soit payants soit gratuits (ces derniers à travers des financements provenant de la Regione ou de la Provincia).

Certains cours sont aussi dispensés aux jeunes de 15 à 18 ans.

BIBLIOTHÈQUE

La Bibliothèque est un service de formation et information pour les citoyens de tous âges, patrimoine de la communauté.

Tous les associés peuvent emprunter et consulter les livres gratuitement ; elle dispose de documents audio, vidéo, multimédias et d'archives de périodiques et quotidiens à consulter, offre des services de consultation bibliographique, des catalogues, et organise des initiatives culturelles libres et gratuites pour tous les citoyens.





TRAVAIL

CENTRO PER L'IMPIEGO (PÔLE EMPLOI)

Le Centro per l'impiego est un service gratuit provincial pour les personnes qui cherchent un emploi et pour les entreprises.

Grâce au Centro per l'impiego les citoyens peuvent présenter leur disponibilité immédiate et obtenir le statut de chômeur ou des informations sur les offres d'emploi, les cours de formation professionnelle, la situation du marché du travail sur le territoire, le rapport entre demande et offre de travail. Le Centro per l'impiego offre un service d'orientation au travail pour la rédaction du cv et pour des entretiens individuels et de groupe.

Il gère aussi les enchères publiques pour les offres d'emploi dans l'administration publique qui ne requièrent pas un diplôme d'études supérieurs.

ISPETTORATO TERRITORIALE DEL LAVORO

L'Ispettorato del Lavoro mène des activités de surveillance en ce qui concerne le travail irrégulier et la bonne mise en œuvre des lois en matière de travail, il joue un rôle de médiateur et règlement pour les conflits sur le lieu de travail et s'occupe de la certification des contrats de travail.

L'Ispettorato del Lavoro est compétent en matière de interdiction de travail pour les femmes enceintes en cas de fonction dangereuses pour leur santé et/ou celle de l'enfant.

L'Ispettorato délivre l'autorisation de travail pour les citoyens étrangers en ce qui concerne l'habilitation présentée au Sportello Unico Immigrazione de la Prefettura.

ISTITUTO NAZIONALE PER LA PREVIDENZA SOCIALE – INPS (INSTITUT NATIONAL DE LA SECURITÉ SOCIALE)

L'INPS dépend du Ministère du Travail et des Politiques Sociales italien et offre des service aux travailleurs salariés et indépendant.

L'INPS perçoit, enregistre et vérifie le versement des cotisations pour la sécurité sociale de la part des entreprises et joue un rôle important en ce qui concerne la lutte contre le travail au noir. **L'INPS distribue aussi les retraites et d'autres prestations de sécurité sociale.**

Il offre les prestation d'aide au revenu comme les allocations de chômage, mobilité et chômage technique, congé maladie, congé maternité, allocations familiales et aussi prestations d'assistance comme l'invalidité civile, la pension minimale et l'allocation sociale.

ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO – INAIL (INSTITUT NATIONAL POUR L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL)

L'INAIL ressort du Ministère du Travail et des Politiques Sociales italien et offre des prestations à tous les travailleurs salariés et aux travailleurs indépendants assurés.

Il surveille la sécurité et la santé des travailleurs sur le lieu de travail.

Il perçoit l'assurance obligatoire pour tous les travailleurs et l'assurance accidents domestiques pour ceux qui travaillent pour la famille (par exemple les femmes au foyer).

L'INAIL distribue l'indemnité aussi permanente pour les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Il s'occupe de prévention, information, formation et assistance dans le domaine de la sécurité sur le poste de travail.

AGENZIA DELLE ENTRATE (CENTRE DES IMPÔTS)

L'Agencia delle Entrate est une agence publique qui mène des contrôles fiscaux et qui s'occupe de la gestion des impôts.

Elle doit garantir le respect des obligations fiscales de la part des citoyens/contribuables et offre des services pour le cadastre et les bureaux des registres immobiliers ; son objectif est celui de rédiger le registre des biens immobiliers sur le territoire national afin de augmenter l'intégration entre les systèmes d'information concernant la fonction fiscale et les transcriptions et inscriptions en matière de droits sur les immeubles.

L'Agencia delle Entrate délivre le codice fiscale aux citoyens, enregistre les contrats de location et les actes constitutifs des associations de bénévolat, gère le registre des données cadastrales du territoire (immeubles et terrains), vérifie le régulier versement des impôts sur le territoire (privés et activités commerciales) et peut infliger des sanctions.

CAMERA DI COMMERCIO (CHAMBRE DE COMMERCE)

La Camera di Commercio s'occupe du développement des entreprises locales à caractère provincial et **s'occupe du Registro delle Imprese (registre des entreprises), un registre public où toutes les activités autonomes du territoire sont inscrites.**

La Camera di Commercio promeut les entreprises du territoire à travers des actions d'octroi de prêts, activités de formation et d'orientations pour la création de nouvelles entreprises.

Grâce à la Camera di Commercio il est possible, dans son propre domaine, d'avoir accès à des processus de médiation pour concilier les conflits civils et commerciaux et d'arbitrage administratif. Elle reçoit les instances relatives à la protection de la propriété industrielle (marques et brevets).

SINDACATI CONFEDERALI DEI LAVORATORI – CGIL, CISL ET UIL (SYNDICATS CONFÉDÉRAUX DES TRAVAILLEURS)

Les organisations des syndicats des travailleurs sont une association d'agrégation volontaire et s'occupent de la protection et la défense des droits des travailleurs, individuels et collectifs, à commencer de la conclusion des contrats nationaux, provinciaux et d'entreprise de travail.

Les syndicats, à travers les Patronati, aident les travailleurs avec les pratiques administratives (retraite, invalidité, chômage, mobilité, chômage technique...).

Ils offrent de l'assistance fiscale à travers le CAAF (centre d'assistance fiscale).

ASSOCIAZIONI ECONOMICHE PROFESSIONNELLE

(par exemple Confindustria, CNA, Confartigianato, Legacoop, Confcooperative, Confcommercio, Confesercenti, Confagricoltura, Coldiretti)

Les Associations économiques professionnelles correspondent aux syndicats des employeurs et représentent et surveillent les intérêts de ses associés qui font partie d'une catégorie professionnelle.

Elles offrent des informations et du soutien dans plusieurs domaines, à partir du lancement d'une activité de travail indépendant.

Les différentes Associations économiques professionnelles peuvent offrir de l'assistance aux entreprises en matière de contrats et fiscalité et créent un réseau d'entreprises en fournissant aussi des programmes de formation pour leurs associés.



JUSTICE

TRIBUNALE ORDINARIO (TRIBUNAL ORDINAIRE)

Le Tribunal est placé sous l'autorité du Ministère de la Justice italien et s'occupe des procès de première instance civils et pénaux qui ne relèvent pas de la compétence d'autres Tribunaux (par exemple le Tribunal des mineurs).

Le Tribunal s'occupe en appel (deuxième instance) de procès qui relèvent du Giudice di Pace (Juge de Paix).

Les sentences rendues par les juges du Tribunale Ordinario sont susceptibles de recours à la Corte d'Appello ; les sentences de la Corte d'Appello sont susceptibles de recours devant la Corte di Cassazione.

Au Tribunal il est possible de consulter une liste d'avocats habilités à l'aide judiciaire gratuite – garantir l'accès au droit de défense à des personnes qui ne peuvent pas bénéficier de l'aide judiciaire d'un avocat pour des causes économiques.

TRIBUNALE PER I MINORENNI (TRIBUNAL POUR LES MINEURS)

Le Tribunale per i Minorenni est compétent en matière civile, pénale et administrative. Il s'occupe aussi de la surveillance et la protection des mineurs abandonnés ou au cas où les parents ne remplissent pas leurs obligations ; il confie un mineur abandonné ou qui a subi des mauvais traitements aux Servizi Sociali compétents du territoire.

Le Tribunale per i Minorenni s'occupe d'adoptions nationales et internationales des mineurs.

GIUDICE DI PACE (JUGE DE PAIX)

Il est possible de porter plainte auprès du Giudice di Pace pour plusieurs types de sanctions administratives sur la base de leur montant.

Les compétences du Giudice di Pace vont de celle exclusive pour des recours contre les violations du code de la route jusqu'à celles civiles et pénales pour certains domaines spécifiques.

Le Giudice di Pace joue un rôle de conciliation.

Pour présenter un procès au Giudice di Pace il n'est pas nécessaire de se servir d'un avocat, exception faite du domaine pénal.

Il est possible de contester les sentences du Giudice di Pace auprès du Tribunale Ordinario.



AUTRES INSTITUTIONS

CONSIGLIERA DI PARITÀ

La Consiglieria di Parità s'engage au niveau provincial, régional et national pour la diffusion et la promotion de la culture de l'égalité des chances sur le lieu de travail. **Les bureaux de la Consiglieria di Parità se trouvent auprès de la Provincia ou Regione compétentes.**

Elle veille sur des situations de discrimination et violence de genre sur le lieu de travail et, au cas où des délits sont signalés, la Consiglieria met au courant l'Autorité Judiciaire.

Elle supporte les entreprises qui veulent mettre en place des mesures positives pour la réalisation de l'égalité des chances et s'occupe de la conciliation de famille e vie professionnelle.

CENTRO DONNA (CENTRE POUR LA FEMME)

Le Centro Donna fournit des informations sur les droits des femmes.

Il offre protection et conseils légaux aux femmes.

Il promeut et donne des informations sur l'égalité des chances dans plusieurs domaines (travail, famille, éducation, société civile) à travers des projets de sensibilisation sur le territoire.

Il fournit des informations aux femmes en ce qui concerne la possibilité d'accès aux services et aux contributions au niveau territorial.

En outre, il s'occupe de la violence de genre sous toutes ses formes et fournit des informations sur des parcours pour sortir de la violence; dans certains cas il fournit des logements protégés.

CENTRO FAMIGLIE (CENTRE FAMILLES)

Le Centro Famiglie est un service publique des Municipalités pour les familles avec des enfants entre 0 et 14 ans.

Après des Centri per le Famiglie l'on trouve:

- réponses, opportunités, solutions aux difficultés de la vie quotidienne;
- lieux d'écoute où des opérateurs spécialisés se rendent disponibles;
- lieux d'échange d'expériences entre adultes et familles et de soutien aux parents;
- lieux de promotion qui favorisent les relations entre familles, associatinnisme et institutions.

Le Centro per le Famiglie fournit des informations sur les services et les contributions auxquels elles ont accès sur le territoire et offre un service de conseils et médiation légale et familiale.

INFORMAGIOVANI

Informagiovani est un service de la Municipalité qui organise et crée l'information pour les jeunes. Chez Informagiovani de la Municipalité d'appartenance l'on trouve informations et orientation pour plusieurs domaines: formation professionnelle et travail; opportunité de formation, stages et travail en Europe; orientation aux services du territoire et aux aides pour les étudiants; bénévolat, temps libre (cours et activités culturelles); vacances et tourisme.

COORDINAMENTO PROVINCIALE ENTI DI SERVIZIO CIVILE – COPRESC

Le COPRESC promeut le service civil grâce à des activités de sensibilisation sur le territoire et coordonne et soutient les collectivités qui se servent de bénévoles.

Il mène des activités de formation pour les jeunes engagés dans le service civil, organise activité de support et formation pour les collectivités qui hébergent les bénévoles. Le COPRESC organise aussi des espaces de socialisation et échange entre les bénévoles.



CENTRO SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE O CENTRO SERVIZI PER CITTADINI STRANIERI (CENTRE DE SERVICES POUR L'INTÉGRATION OU CENTRE DE SERVICE POUR LES CITOYENS ETRANGERS)

Le Centro Servizi per l'Integrazione/per Cittadini Stranieri est un guichet public qui fournit des informations en ce qui concerne l'immigration et notamment le cadre juridique existant en la matière.

Il s'occupe de la rédaction et assistance pour les démarches bureaucratiques pour les citoyens étrangers (par exemple visa d'entrée, titres de séjour, regroupements familiaux, nationalité).

Il offre un service de rédaction de formulaires de différents types (séjour, école, formation, travail, santé) et orientation aux services du territoire.

Il promeut l'intégration des citoyens étrangers sur le territoire en réseau avec d'autres collectivités/institutions à travers l'action de médiateurs interculturels.

CONSULTA/CONSIGLIO COMUNALE DEI CITTADINI STRANIERI (CONSEIL COMMUNAL DES CITOYENS ETRANGERS)

La Consulta/Consiglio comunale dei cittadini stranieri est un organe de représentation des citoyens étrangers auprès de la Municipalité de résidence.

Il promeut la connaissance réciproque entre les citoyens étrangers et la population locale, facilite le parcours d'intégration des citoyens étrangers dans la vie de la ville, donne des informations aux nouveaux citoyens et promeut la culture de la coexistence, de l'intégration et de la paix.

CONSIGLIO TERRITORIALE PER L'IMMIGRAZIONE (CONSEIL TERRITORIAL POUR L'IMMIGRATION)

Le Consiglio Territoriale per l'Immigrazione est un organe collégial présidé par le Prefetto qui doit observer au niveau provincial la présence des citoyens étrangers et la capacité du territoire d'absorber et intégrer les flux migratoires.

Il regroupe les problèmes au niveau local en matière d'immigration et promeut des initiatives visées à favoriser l'intégration des immigrés sur le territoire.

Le Consiglio Territoriale per l'Immigrazione représente un lien entre le territoire et l'administration centrale aussi pour garantir la poursuite d'objectifs communs.

CENTRI AUTORIZZATI DI ASSISTENZA FISCALE O CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE – CAAF/CAF (CENTRES AUTORISES D'ASSISTANCE FISCALE OU CENTRES D'ASSISTANCE FISCALE)

Les CAAF ou CAF sont des organisations, en général constitué en société à responsabilité limitée ou société par actions, auxquelles les citoyens peuvent s'adresser pour bénéficier de l'assistance fiscale.

Les CAAF fournissent des services aux contribuables pour l'élaboration et la rédaction de la déclaration des revenus (modèle 730 et modèle unique) et pour la rédaction du modèle RED pour les retraités.

Ils assistent gratuitement les citoyens dans certaines démarches administratives (par exemples avis de concours pour des contributions aux loyer, demandes de bourses d'études, bonus sociaux au niveau national) et dans la rédaction de la DSU pour calculer l'ISEE.

ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI CONSUMATORI (ASSOCIATIONS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS)

Les associations des consommateurs sont des organisations sans but lucratif qui mènent des **activités de soutien, formation, information et protection de tous les citoyens en tant que consommateurs, épargnants et utilisateurs** avec une attention particulière pour les plus démunis au niveau économique et social.

Leur but est de protéger les droits fondamentaux comme : la légalité du marché, la sauvegarde de la santé, la sécurité et la qualité des produits et des services, le droit à des informations correctes et adéquates, la loyauté et la clarté dans la publicité, l'octroi des services d'intérêt public selon les standards de qualité et efficacité, la protection des intérêts économiques et patrimoniaux.

Il est possible d'y s'associer pour recevoir de l'assistance et des informations à travers les guichets du territoire.

SINDACATI DEGLI INQUILINI – SUNIA, SICET E UNIAT (SYNDICATS DES LOCATAIRES – SUNIA, SICET E UNIAT)

Les syndicats des locataires sont des organisations syndicales qui s'occupent du thème du logement, pour protéger les droits des personnes qui concluent un contrat de location.

Ils fournissent des informations sur les contrats de location et sur la division des dépenses, offrent des conseils pour la conclusion de contrats de location et en général sur le thème de l'habitation.

MOTORIZZAZIONE CIVILE

La Motorizzazione Civile est le bureau du Ministère des Transports italien sur le territoire.

Elle délivre le permis de conduire et d'autres certifications comme la Carta di Qualificazione del Conducente (CQC) et le certificat de formation professionnelle ADR.

Il s'occupe de la conversion des permis de conduire étrangers (si possible).



Les bureaux de la Motorizzazione Civile sont compétents pour les essais, la révision et l'immatriculation des véhicules. Il sont aussi compétents en matière de transport routier, navigation fluviale et bateaux de plaisance.

CENTRI DI ASCOLTO CARITAS (CENTRES D'ÉCOUTE CARITAS)

Les Centri di Ascolto Caritas sont des organismes de l'Église catholique qui soutiennent, au niveau local, les plus démunis, en particulier à travers l'écoute de leurs histoires, exigences et problèmes.

Ils gèrent des services de cantine pour les indigents et de distribution de denrées alimentaires et vêtements pour les particuliers et les familles dans le besoin.

Ils coordonnent des services d'accueil de nuit, soutien et services pour l'hygiène corporelle.

Auprès de la Caritas il est possible de trouver des cabinets médicaux gratuits. En outre il est possible de recevoir de l'orientation aux services du territoire sur la base des exigences de chacun.

SPORTELLO INFORMATIVO CASA CIRCONDARIALE (GUICHET INFORMATIONS PRISON)

Il s'agit d'un guichet informations actif à l'intérieur et à l'extérieur de la Casa Circondariale (prison) et peut être géré par des associations.

Il fournit des informations sur l'organisation de l'institut, les opportunités de formation et de travail et aussi sur les associations du territoire.

Il offre aux détenus un service d'écoute et de dialogue pour soutenir des exigences spécifiques comme la gestion de démarches bureaucratiques, les contacts avec les avocats et les familles.

Il offre des activités de groupe pour les détenus et pour ceux qui vont sortir de la prison et **organise des services de soutien à l'orientation et la recherche de travail.**

SISTEMA DI PROTEZIONE PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI – SPRAR (SISTÈME DE PROTECTION POUR LES DEMANDEURS D'ASILO ET LES RÉFUGIÉS).

Le SPRAR est un système national actif au niveau local à travers les collectivités locales qu'y participent et dépend du Ministère de l'Intérieur italien et de l'ANCI (Associazione Nazionale dei Comuni Italiani).

Il s'occupe de la deuxième phase d'accueil pour les demandeurs/titulaires de protection internationale ou humanitaire et il offre un service d'accueil intégré, en fournissant non seulement un logement mais aussi des cours de langue italienne et orientation à la formation professionnelle et au marché du travail.

Il offre gratuitement aux bénéficiaires des conseils et un service de protection légale et s'occupe de leur prise en charge du point de vue sanitaire.

ASSOCIAZIONE RICREATIVA E CULTURALE ITALIANA – ARCI (ASSOCIATION RÉCRÉATIVE ET CULTURELLE ITALIENNE)

L'ARCI est une association de promotion sociale active au niveau national pour la promotion de la culture, la formation, la légalité, la paix et la solidarité.

A travers les milieux du territoire elle propose des activités sur des thèmes d'intérêt commun et activités d'agrégation pour le temps libre.

Il soutient des campagnes sur les droits sociaux et organise des projets liés aux thèmes susmentionnés.

CROCE ROSSA ITALIANA (CROIX ROUGE ITALIENNE)

La Croce Rossa est un mouvement international de bénévoles.

Elle promeut des parcours d'information et formation sur les gestes de premiers secours et l'éducation à des styles de vie sains.

Elle distribue des biens de première nécessité (denrées alimentaires, vêtements, médicaments).

Elle gère des projets d'inclusion sociale et des activités pour des personnes sans domicile fixe.

Elle est active pendant les situations d'urgence nationales et internationales (par exemple tremblements de terre).



تتعلق في التكوين والتأسيس المهني وفيما يخص سوق العمل في المنطقة يقدم للمستفيدين من خدماته ايضا خدمات واستشارات ذات طابع قانوني ويكفل لهم ايضا العناية الصحية

المنظمة الترفهية والثقافية الايطالية - ارتتي

ان المنظمة الترفهية والثقافية الايطالية - ارتتي هي منظمة ذات طابع اجتماعي حيث انها تعزز وتشجع النشاطات الاجتماعية وتعمل على المستوى الوطني لتعزيز وتشجيع بعض النشاطات مثل الثقافة , التكوينية , تعزيز وتشجيع الشرعية واحترام القانون , تشجيع وتعزيز ثقافة السلام والتضامن من خلال مراكزها الثقافية والترفيهية الموجودة في المنطقة تقترح العديد من النشاطات والمبادرات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي لتجميع الشباب في الوقت الحر

تدعم الحملات الهادفة للدفاع عن الحقوق الاجتماعية وتبادر بمشاريع ومبادرات فيما يخص المواضيع السابقة الذكر

الصلب الأحمر الايطالي

ان الصليب الاحمر الايطالي هي منظمة عالمية تقوم على العمل التطوعي تعزز وتدعم وتوزع المعلومات والتأهيل فيما يخص كيفية الاسعاف الاولي وتنشر وتعزز ثقافة اسلوب الحياة السليم والصحيح , توزع ايضا بعض المواد والسلع الاولية كالطعام (الدواء والملابس) تدير مشاريع تتعلق في الاندماج الاجتماعي وتقوم في العديد من النشاطات الموجهة الى الاشخاص اللذين ليس لهم مكان سكن ثابت وهي نشيطة للغاية في حالات الطوارئ على المستوى الوطني . وعلى المستوى العالمي (مثل الهزات الارضية او الزلازل)

تأليف ميلاد جبران البصير بمشاركة اليزا باركي
الترجمة والمراقبة قامت بها الجمعية التعاونية دياووغوس

لمحة سريعة عن الجمعية التعاونية دياووغوس

ان لجمعية التعاونية دياووغوس ولدت بعام 2011 من خلال دمج جمعيتين تعاونيتين في المنطقة حيث كانا لهما سنوات من الخبرة في مجال التعددية القافية , الوساطة الثقافية , ومسارات الاندماج الاجتماعي للمواطنين الاجانب المهاجرين .

جمعية سياسية ميداني والتي كانت نشيطة منذو عام 1996 والجمعية التعاونية سيزامو والتي هي ايضا كانت نشيطة منذو عام 2001

بخبرات الجمعيتين الغنية فان الجمعية الجديدة دياووغوس طورت خلال الوقت شبكة من العلاقات في المنطقة حيث انها اصبحت مرجعية اساسية ومهمة فيما يخص مواضيع الهجرة والمهاجرين , عملية اندماج المواطنين في المجتمع . خلال السنين فان نشاطات الجمعية تنوعت وازدهرت حيث ان البداية كانت هي ادارة مراكز الاستعلامات للمواطنين الاجانب وخدمات الوساطة الثقافية في المجال الاجتماعي والمجال المدرسي وفي مجال العمل وفي المجال الصحي ايضا. ازدهرت وتوسعت نشاطاتها لتصل الى النشاطات فيما يخص الاطفال الاجانب اللذين ليس لديهم اهل واقارب هنا أي انهم غير مصطحبين لوحدهم, لتصل ايضا المواطنين الاجانب طالبين الحماية العالمية (مشروع أسبرار التابع لبلدية مدينة فورلي والمتخصص في الضيافة الاولى) وتعمل الجمعية نشاطات اخرى مثل تأمين سكن للاشخاص اللذين يبحثون عن منزل مثل مشروع (البيت الاجتماعي) . اضافة لذلك يوجد العديد من المشاريع المتعلقة في التعزيز والتثقيف على التعددية الثقافية ودورات لتعليم اللغة الايطالية للمواطنين الاجانب بالمساعدة مع الثيبا , نشاطات اخرى تتعلق في الترجمة ونشر الصحف في عدة لغات (الجريدة اشارات واحلام) . واخيرا ان الجمعية التعاونية دياووغوس لديها افكار . ومشاريع تعاونية عالمية ومشاريع تعاونية تنموية



وكونهم مستهلكين . ومدخرين ومستخدمين . بشكل خاص المواطنين الضعفاء منهم من الناحية الاقتصادية والاجتماعية

ان هذه المنظمات هدفهم الحماية الاساسية للحقوق وحماية الشرعية وحماية الصحة والامن والتأكد من نوعية البضاعة والسلع والخدمات المقدمة . الحق في استلام المعلومات الصحيحة والملائمة، والولاء والشفافية في الدعايات، تقديم الخدمات الاساسية ذات الطابع العام بنوعية جيدة وفعالة والدفاع عن المصالح الاقتصادية والرأسمالية . يمكن الاشتراك بهذه المنظمات لكي يحصل المستهلك على المساعدة والوعون فيما يخص ايضا المعلومات من خلال مكاتب المنظمات والتي هي موجودة في المنطقة

نقابات المستأجرين – سونيا، سيثت ، اونيتا

ان نقابات المستأجرين هي منظمات نقابية حيث ان مهمتها هو حماية موضوع السكن وحماية حقوق المواطنين اللذين يوقعون على عقود ايجار

ان هذه النقابات تقدم معلومات فيما يخص عقود الايجار وفيما يخص تقسيم المصاريف بين صاحب البيت والمستأجر وتقدم ايضا خدمات واستشارات فيما يخص عقود الايجار وبشكل عام هذا النقابات تهتم في موضوع البيت

دائرة السير والمرور المدنية

ان دائرة السير والمرور المدنية انها في الحقيقة مكتب وزارة المواصلات الموجودة في المنطقة ؟ انه تصدر رخص سياقة او قيادة السيارات وشهادات أخرى، كالشهادة المتعلقة في نوعية السائق (ث ك ث) وشهادة التكوين المهني الفنية – أ د ر

تقوم ايضا في تحويل رخص قيادة السيارات الصادرة من دول اجنبية في حال ان ذلك ممكن , ان مكاتب دائرة السير والمرور المدنية مهمتها ايضا ترخيص السيارات , الشاحنات والمقطورات واصدار اللوائح الرقمية للسيارات ايضا. مهمتها ايضا فيما يخص الشحن والملاحة الداخلية وفي الموانئ

مراكز الاستماع – كارتاس

ان مراكز الاستماع – كارتاس هي هيئات تابعة للكنيسة الكاثوليكية على المستوى المحلي حيث انها تهتم وتقوم في مساعدة ودعم الشخص في احتياجاته وذلك من خلال الاستماع لمشاكله وظروفة واحتياجاته

تقوم مراكز الكارتاس في إدارة مطعم خاص للمحتاجين والفقراء وتقوم ايضا في عملية توزيع الطعام والملابس على المحتاجين والفقراء للفرد او للعائلة وللذين هم في ظروف صعبة ومحتاجين تقوم الكارتاس في تنسيق خدمات الضيافة الليلية , تقدم دعم للخدمات وتدير ايضا خدمات للعباية وللنظافة الشخصية – حمامات

لدى الكارتاس تجدون ايضا عيادات طبية مجانية . ويمكن ايضا الحصول على ارشادات واستشارات فيما يخص الخدمات الموجودة في المنطقة وكيفية الوصول اليها والاستفادة منها وذلك حسب احتياجات المواطن

شباك الاستعلامات فيما يخص السجن

ان شباك الاستعلامات الذي يخص السجن هو موجود خارج وداخل السجن ويمثل مركز لتقديم المعلومات حيث يمكن ادارته من قبل المنظمات التطوعية

انه يقدم معلومات تتعلق في السجن وتنظيمه وفيما يخص الفرص المتعلقة في التكوين والتأسيس المهني , فرص العمل وفيما يخص منظمات العمل التطوعي الموجودة في المنطقة

يقدم للمعتقلين وللمساجين خدمات الاستماع، والحوار، والمساعدة في بعض احتياجاتهم مثل القيام في بعض المعاملات الادارية والاتصال مع المحامي، والاتصال في العائلة

يقدم نشاطات ومبادرات على المستوى الفردي والجماعي للمعتقلين وللمساجين وللشخص اللذين هم سيخرجون عن قريب من السجن، يقدم ايضا خدمات ارشادات واستشارات تتعلق في

كيفية البحث وايجاد العمل

اسيرار نظام الحماية لطالبن اللجؤ ولللاجئين

اسيرار هو نظام على المستوى الوطني ويعمل على المستوى المحلي من خلال المؤسسات الوطنية المحلية المشاركة بهذا النظام وهو تابع لوزارة الداخلية والى المنظمة الوطنية التي تجمع جميع المدن والبلديات الايطالية (ان ث ي) نظام الحماية لطالبن اللجؤ ولللاجئين

ان مهمته هي الضيافة الثانية لطالبن اللجؤ وللذين حصلوا على الموافقة وبجورزتهم وثيقة رسمية للحماية العالمية او الحماية الانسانية حيث ان هذا النظام يقدم لهم خدمات الضيافة الاندماجية مقدما لهم ليس فقط مكان للسكن لكن ايضا دورات لغة ايطالية وارشادات واستشارات



ان هذا المنسق يقوم ايضا في تنظيم الدورات والمبادرات التكوينية والتأسيسية فيما يخص الشباب الذين هم مشغولين في الخدمة المدنية ويقوم ايضا في تنظيم الدورات والمبادرات التكوينية والتأسيسية فيما يخص المؤسسات التي تستفيد من المتطوعين في الخدمة المدنية , ان المنسق ينظم ايضا لحظات ومبادرات ذات طابع اجتماعي لتبادل الخبرات بين المتطوعين

مركز الخدمات للاندماج الاجتماعي او مركز الخدمات للمواطنين الاجانب

ان مركز الخدمات للاندماج الاجتماعي او مركز الخدمات للمواطنين الاجانب هو عبارة عن شبك عام حيث انه يقدم معلومات تتعلق في الهجرة وبشكل خاص فيما يخص القوانين السارية المفعول في مجال الهجرة

يقوم في تعبئة النماذج والطلبات والمعاملات الادارية للمواطنين الاجانب (على سبيل المثال, تأشيرة الدخول الى ايطاليا – الفيزا او تأشيرات الدخول الى ايطاليا , تصاريح الإقامة, لم شمل العائلات وطلبات الجنسية الايطالية)

يقوم في تقديم الخدمات المتعلقة في تعبئة الطلبات والنماذج المتعلقة في عدة مواضيع (تصاريح الاقامات, المدرسة, التكوين المهني, العمل وفي مجال الصحة ايضا) ويقدم ايضا ارشادات ومعلومات فيما يخص الخدمات الموجودة في المدينة وكيفية الوصول اليها والاستفادة منها يعزز ويشجع الاندماج الاجتماعي للمواطنين الاجانب الموجودين في المنطقة , يعمل على خلق ارتباطات واتصالات بين المؤسسات المحلية وذلك من خلال استعمال الوسطاء الثقافيين

المجلس الاستشاري للمواطنين الاجانب

ان المجلس الاستشاري للمواطنين الاجانب هو الممثل الرسمي للمواطنين الاجانب حيث .. انه يمثل المواطنين الاجانب المقيمين في البلدية

يعزز ويشجع تبادل الخبرات والمعرفة بين المواطنين الاجانب والمواطنين الايطاليين والمجتمع المحلي , يساعد ويعمل على تشجيع اندماج المواطنين الاجانب في المجتمع المحلي , يقدم استعلامات ومعلومات تتعلق في المجتمع المحلي للمواطنين الاجانب حديثي الوصول الى المدينة يعزز ويشجع ثقافة السلام والاندماج و التعايش السلمي بين جميع افراد المجتمع

المجلس المحلي للهجرة

ان المجلس المحلي للهجرة هو عبارة عن هيئة جماعية حيث يرأسها الحاكم والذي مهمته هو ملاحظة ومتابعة وجود المواطنين الاجانب على مستوى المحافظة وملاحظة ودراسة قدرة المنطقة على استيعاب مواطنين اجانب آخرين وقدرتها على اندماجهم في المجتمع ان هذه الهيئة تقوم في جمع المشاكل المحلية فيما يخص الهجرة والمهاجرين وبعد ذلك تقوم في تنظيم المبادرات الهادفة الى تشجيع وتعزيز الاندماج الاجتماعي للاجانب في المنطقة

ان المجلس المحلي للهجرة يقوم في دور حلقة وصل بين المؤسسات المحلية الموجودة في المنطقة والمؤسسات الحكومية على المستوى الوطني وذلك لكي يتم كفالة وضمان نفس البرامج والخطط بهذا الموضوع

المراكز المصروفة والمرخصة للقيام في تقديم يد العون والمساعدة فيما يخص دفع واستحقاقات

الضرائب – كاف

المراكز المصروفة والمرخصة للقيام في تقديم يد العون والمساعدة فيما يخص دفع واستحقاقات الضرائب – كاف

هب عبارة عن منظمات عادة تكون عبارة عن شركات ذات المسؤولية المحدودة او شركات مساهمة حيث يمكن للمواطنين التوجه اليها لكي يحصلون على المساعدة في تعبئة وتقديم نماذج وطلبات الضريبة المستحقة

ان الكاف تقدم ايضا خدمات للمواطنين اللذين يدفعون الضرائب فيما يخص تعبئة وتقديم التصاريح السنوية للدخل المالي الفردي (نموذج رقم 730 او النموذج الموحد) وتقوم ايضا في تعبئة نموذج الرد فيما يخص المتقاعدين عن العمل

ان هذه المراكز تقوم في تأمين بعض الخدمات المجانية والمعاملات الادارية للمواطنين (تساعد المواطنين في تعبئة وتقديم طلبات للمشاركة في المسابقة المحلية فيما يخص المساعدة المالية للأيجار المقدمة من البلدية , طلبات المنح الدراسية, طلبات المساعدات الاجتماعية المالية المحلية . منها والوطنية) وتقوم ايضا في تعبئة نماذج د س و فيما يخص تحديد الدخل السنوي للفرد – ايزه

منظمات حماية المستهلكين

ان منظمات حماية المستهلكين هي منظمات ليس هدفها الربح حيث انها تقوم في اعمالها ونشاطاتها في عملية الدعم, والمعلومات والاستعلامات وحماية جميع المواطنين بصفتهم



ان الاحكام الصادرة من قاضي السلام يمكن الطعن بها ويمكن تقديم طلب الاستئناف وذلك لدى المحكمة العادية او الابتدائية .

مؤسسات اخرى

مستشارة المساواة بين الجنسين

ان شخصية مستشارة المساواة بين الجنسين تعمل على مستوى المحافظة وعلى مستوى الاقليم وعلى المستوى الوطني ايضا حيث انه تعمل على نشر وتعزيز ثقافة المساواة وتكافؤ الفرص بين

الجنسين في مجال العمل . ان مكاتب مستشاره المساواة موجودة في مبنى المحافظة وفي الاقليم ذات الصلة الجغرافية

ان مستشارة المساواة تقوم في عمليات المراقبة فيما يخص التمييز والعنف بين الجنسين في مجال العمل بحال علمها واخبارها بحدوث او ارتكاب جرائم بهذا المجال , ان المستشارة بحال حدوث ارتكاب جرائم بهذا المجال تقوم في اخبار السلطات القضائية بذلك تقوم ايضا في دعم وتشجيع الشركات والمصانع التي ترغب في البدء في اعمال ومشاريع ايجابية هادفة الى تحقيق التكافؤ والمساواة بين الجنسين وتقوم ايضا بدور المصلح والتصالح فيما يخص العلاقة بين العائلة / العمل

مركز النساء

ان مركز النساء يقدم معلومات فيما يخص حقوق المرأة ويقدم ايضا استشارات قانونية للنساء يقدم معلومات فيما يخص التكافؤ بين الجنسين في جميع المجالات (العمل والعائلة, في المدرسة وفي المجتمع المدني) تقوم ايضا بتشجيع وتعزيز وتقوية المشاريع التي تهدف الى التوعية في المنطقة ذات الصلاحية . يقدم ايضا معلومات للنساء فيما يخص كيفية الوصول والاستفادة من الخدمات الموجودة في المنطقة بما فيها ايضا المساعدات المالية الموجودة في المنطقة **يهتم ايضا في قضايا العنف بين الجنسين , العنف في جميع اشكاله وتقدم معلومات واقتراحات ومسارات معينة للتخلص من هذا العنف وفي بعض الحالات يقدم منازل سرية لحماية المرأة**

مركز العائلات

ان مركز العائلات هو عبارة عن خدمات عامة تعود مرجعيتها الى البلديات حيث يتوجهون الى هذه المراكز العائلات التي عندها ابناء تتراوح اعمارهم ما بين الصفر الى 14 عاما لدى مراكز العائلات من الممكن ان تجدون ما يلي **إيجابيات وفرص وحلول للمشاكل اليومية للحياة** مكان استماع حيث تجدون موظفين متخصصين مستعدين لاستماعكم مكان لتبادل الخبرات بين الاشخاص اللذين اعمارهم فوق سن الرشد وبين العائلات , تجدون ايضا دعم وتخصص فيما يتعلق في دور وواجب الوالدين مكان يقوم في تشجيع وتعزيز العلاقات بين العائلات ومنظمات العمل التطوعي والمؤسسات الحكومية المحلية

ان مركز العائلات يقدم ايضا معلومات فيما يخص الخدمات الموجودة في المنطقة بما فيها ايضا المساعدات المالية ويشرح ايضا كيفية الوصول والاستفادة من هذه الخدمات ويقوم ايضا بتقديم استشارات قانوني ووصاطة قانونية وعائلية

مركز معلومات الشباب

ان مركز معلومات الشباب هو عبارة عن خدمات عامه منظم من طرف البلدية حيث انه يقوم بجمع وتنظيم وخلق ونشر المعلومات الموجهه للشباب . لدى مركز الشباب في المدينة يمكن ايجاد المعلومات الارشادات في كثير من المجالات , تكوين مهني ومعلومات تتعلق في العمل, التكافؤ بين الجنسين في مجال الدراسة , دورات تدريبية في مجال العمل على مستوى أوروبا , ارشادات ومعلومات فيما يخص الخدمات الموجودة في المدينة وكيفية الوصول اليها والاستفادة ومنها التنزيلات والتخفيضات المكرسة للشباب , معلومات تتعلق في النشاطات التطوعية, فيما يخص الوقت الحر, (دورات ومبادرات ثقافية) أجازات وسياحة ايضا

منسق المقاطعة , مؤسسات الخدمات المدنية – كوريسك

ان منسق المقاطعة , مؤسسات الخدمات المدنية – كوريسك تقوم في تشجيع وتعزيز الخدمة المدنية وذلك من خلال النشاطات والمبادرات الهادفة الى التوعية في المنطقة وتقوم ايضا في عملية التنسيق والدعم للمؤسسات التي تستفيد وتستعمل النشاطات التطوعية



ان نقابات العمال والموظفين تقوم في دعم ومساعدة العمال والموظفين فيما يخص جميع المعاملات الادارية (معاملات التقاعد، الاعاقه، التعويض المالي بدل ايام البطاله، الحصول على الراتب خلال الوقف عن العمل أي خلال كاسا انتيغراسيونه الخ ..) تقوم نقابات العمال ايضا بمساعدة العمال والموظفين فيما يخص المعاملات والمستحقات الضريبية من خلال مؤسسه الكاف المنظمات الاقتصادية الاخرى

على سبيل المثال منظمة الصناعيين، منظمة الحرفيين ، المنظمة التي تجمع الجمعيات التعاونية -
ليجا كوب والكنفدرالية للجمعيات التعاونية، الكنفدرالية للتجار وكونف ايزيرتيت ، والكونفدرالية
(للفلاحين ، ومنظمة الفلاحين المباشرين

ان هذه المنظمات الاقتصادية عي عباره عن نقابات رجال الاعمال وهي تمثل رجال الاعمال حيث تقوم في الدفاع وحماية مصالحهم وتقوم ايضا بتنظيمهم حسب نوع عملهم وحسب العمل الذي يقومون به . اه هذه المنظمات تقدم للمشاركين بها معلومات وخدمات في الكثير من المجالات بدياه في بداء العمل الحر . ان هذه المنظمات المتعددة يمكنها ان تقدم مساعدة وعون ودعم للشركات والمصانع ورجال الاعمال فيما يخص عقود العمل، المعاملات والمستحقات الضريبية حيث ان المنظمات تربط المصانع والشركات مع بعضها البعض لخلق شبكه وتقوم ايضا في تقديم المعلومات ودورات التكوين المهني لرجال الاعمال والشركات والمصانع المشتركين بها

القضاء او العدالة المحكمة العادية

ان مرجعية المحكمة هي وزاره العدل والتي تقوم في عمل المحاكم الابتدائية او الاولى فيما يخص القضايا المدنية والجنائية التي هي ليس من صلاحيات محاكم اخرى (مثل محكمة الاطفال او محكمة للقصر)

ان المحكمة مهمتها ايضا الاستئناف (المرحلة الثانية في سلم القضاء) وتقوم ايضا في عقد جلسات التي هي من مهمات قاضي السلام

ان الحكم الصادر من قاضي المحكمة العادية او الابتدائية يمكن الطعن من خلال تقديم طلب الى المستوى الثاني في سلم القضاء أي تقديم استئناف الى محكمة الاستئناف ، وايضا الحكم الصادر من محكمة الاستئناف يمكن الطعن به من خلال تقديم استئناف الى محكمة النقض

لدى المحكمة يمكن الاطلاع على قائمة بأسماء المحامين المعترف بهم والمصرحين

للقيام في المهنة بطريقه مجانية - والذي هو حق من حقوق المواطن حيث ان القانون يكفل للمواطن الحق في الدفاع عن نفسه ويحال انه غير قادر على دفع اتعاب المحامي فان الدولة تتكفل بذلك

محكمة الاطفال او للقصر

ان محكمة الاطفال او محكمة للقصر من خصوصياتها ومهامها تتعلق في القضايا المدنية والجنائية والادارية . تقوم ايضا بحماية والدفاع عن الاطفال اللذين تم التخلي عنهم وهجرهم حيث يجدون انفسهم لوحدهم او مهجورين من قبل اقاربهم او الاطفال اللذين والديهم لم يقومون في واجهم تجاه ابنائهم وبناتهم والاطفال اللذين يتم وضعهم عند عائلات اخرى يتعهدون في القيام بهم والاطفال اللذين تم التعامل معهم بقسوة وتم الاسائه اليهم حيث يتم توكيلهم الى الخدمات الاجتماعية التابعة للبلدية الموجودة في المنطقة

ان محكمة الاطفال او للقصر تقوم ايضا في اصدار الحكم والموافقة على تبني الاطفال على المستوى الوطني وعلى المستوى العالمي للاطفال اللذين هم تحت سن الرشد

قاضي السلام

الى قاضي السلام يمكن للمواطن ان يقدم طلبات طعن ومعارضه فيما يخص مخالفات ادارية كثيره . وذلك حسب كميته المبلغ المطلوب في المخالفه الادارية

ان خصوصيات قاضي السلام تتعلق بشكل منفرد فيما يخص المخالفات وطلبات الطعن والمعارضه فيما يخص قانون السير والمرور وفيما يخص ايضا القضايا المدنية والقضايا الجنائية في بعض المواد الخاصه . ان قاضي السلام يقوم بمهمة رجل الصلح

من اجل تقديم طلب او شكوى الى قاضي السلام ليس من الضروري الاستعانه واللجوء الى محامي في استثناء القضايا الجنائية



ان المؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي – أنيس تقوم في دفع التقاعد والمعاشات والخدمات المتعلقة في الضمان الاجتماعي

تقوم المؤسسة أيضا في صرف الرواتب والمعاشات وذلك عن طريق دفع التعويض بدل ايام البطالة عن العمل , للعمال الذين هم مهددين في فقدان عملهم والمجمدين عن عملهم بسبب صعوبات تواجهها الشركة او المصنع , الأمومة أي غياب المرأة عن العمل أثناء الحمل, شكايات العائله وفي النهاية يقوم في توزيع المساعدات ذات الطابع الاجتماعي والانساني مثل المعاقين والمقعدين المدنيين, والتقاعد الاجتماعي و أي الحد الأدنى والشيكات الاجتماعية

المؤسسة الوطنية للتأمين ضد الاصابات في العمل – اناييل

ان المؤسسة الوطنية للتأمين ضد الاصابات في العمل – اناييل , هذة المؤسسة هي ايضا تابعة لوزارة العمل والسياسة الاجتماعية وهي تقوم في توزيع العديد من الخدمات للعمال والموظفين اللذين يعملون لدى ارباب العمل وللشخص اللذين يعملون في العمل الحر .واللذين لديهم تأمين ضد . الاصابات في العمل

ان المؤسسة الوطنية للتأمين ضد الاصابات في العمل – اناييل تقوم في المراقبه الخاصة في صحة وسلامة العمال والموظفين وعدم الاصابه في العمل وذلك في اماكن عملهم . ان المؤسسة تستلم وتحصل على التأمين للعمال والموظفين والذي هو اجباري لجميع العمال والموظفين تستلم وتحصل على التأمين المتعلق في المجال المنزلي لمن يعمل في مجال العمل المنزلي والعناية .العائليه (وربات المنازل)

ان المؤسسة الوطنية للتأمين ضد الاصابات في العمل – اناييل تقوم في صرف لرواتب

دائمة للمصابين في العمل وللذين اصابتهم امراض بسبب العمل وتقدم ايضا خدمات الوقاية, المعلومات والاستعلامات , التكوين والتأسيس, والعناية في مجال سلامه وصحة العمال

مصلحة الضرائب

ان مصلحة الضرائب هي وكالة عامة تقوم في مهمة المراقبة والتفتيش فيما يخص المراقبة في مجال الضريبة ودفعها والمستحقات الضريبية من قبل المواطنين هي ايضا تقوم ايضا بضمان دفع الضرائب من قبل المواطنين / الاستحقاق الضريبي وتقوم ايضا في خدمات تسجيل الاراضي ض والممتلكات العقارية واستلام الاستحقاقات الضريبية المتعلقة في الاملاك والاموال الغير متنقلة وتقوم ايضا في تسجيل جميع الممتلكات في سجل خاص لديها على المستوى الوطني وذلك بهدف اندماج نظام الحاسوب وعملية جمع الضرائب وتسجيل اسماء الملاكين فيما يخص الاملاك والاموال الغير متحركة والغير منقوله

ان مصلحة الضرائب تصدر الرقم الضريبي لجميع المواطنين وتقوم ايضا في تسجيل ورصد عقود الاجار والمستندات التأسيسية للجمعيات والمنظمات التطوعية وتدير سجل البيانات العقارية في المنطقة (الاموال الغير منقولة , مباني وارضيات) وتتأكد من دفع الضرائب في المنطقة من قبل الاشخاص والمواطنين والنشاطات التجارية ايضا ومن صلاحياتها فرض غرامات ايضا

الغرفة التجارية

ان الغرفة التجارية تعمل من اجل تقدم ازدهار المصانع والشركات المحلية في المنطقة وتقوم ايضا على الحفاظ في سجل المصانع والشركات والذي هو سجل عام حيث تسجل به جميع المصانع والشركات وجميع النشاطات المتعلقة في الاعمال الحرة الموجوده في المنطقة

ان الغرفة التجارية تعزز وتدعم الشركات والمصانع الموجودة في المنطقة وذلك من خلال تقديم القروض , تقوم بنشاطات تكوين وتأسيس وتأهيل مهني وأرشادات فيما يخص تشجيع تأسيس , شركات ومصانع

من خلال الغرفة التجارية في مجال عملها يمكن الاستفادة من خدمات الوساطة والصلح لحل . النزاعات وخدمات الحكم والتحكيم الاداري

ان الغرفة التجارية تقوم ايضا في حماية الملكية الصناعية (حق حماية الاختراعات والعلامات .التجارية)

نقابات العمال الكنفدرالية للعمل ثجيل, ثيزل وويل

ان المنظمات النقابية للعمال والموظفين هي عباره عن منظمات وتجمعات تطوعية والتي تعمل لحماية حقوق العمال والموظفين بطريقه فردية وجماعية وذلك من خلال التوقيع على عقود العمال على المستوى الوطني وعقود العمل على المستوى المحلي ونفس الشيء فيما يتعلق في عقود العمل على مستوى الشركات والمصانع



مراكز التكوين أو التأسيس المهني

ان مراكز التكوين والتأسيس المهني هي منظمات خاصة والتي عملها الاساسي هة التكوين والتأسيس المهني من اجل الحصول على مهنة معينة لكي تؤهل الشخص لكي يحصل على وظيفة . او عمل رفيع المستوى

ان هذه المراكز يمكنها ان تكون موقعة على اتفاقيات وعقود ومعتمدة لدى الأقليم او المحافظة من اجل التخطيط وكتابه والقيام في مشاريعها التكوينية والمهنية , من اجل الحصول على تأهيل معين او زيادة التأهيل في مجال معين وهي تعرض وتقدم دورات مهنية للكبار منها بالدفع ومنها مجانيا (الدورات المجانية تكون عادة ممولة من قبل الأقليم او المحافظة)

بعض الدورات تركزن موجهه ايضا الى الشباب والصبايا اللذين اعمارهم ما بين 15 الى 18 عاما

المكتبات

ان المكتبات هي خدمات تكوين ومعومات للمواطنين من جميع الاعمار وانها تمثل ثروة وغنى للمجتمع

ان المكتبات تقدم و تعبر للمسجلين لديها الكتب والاستشارات وبطريقة مجانية لا سيما الكتب الموجودة لديها, وان المكتبات تحتوي ايضا على وثائق وكاسيتات وفيديوهات سينمائية وتحتوي ايضا على ارشيف من المجلات الشهرية والصحف اليومية والتي يمكن الاطلاع عليها ايضا وقرائنها , ان المكتبات تضع تحت تصرف المواطنين بالمسجلين لديها ايضا خدمات استشارية فيما يتعلق في البيولوجراف واستشارات كتالوجية اضافة ايضا الى انها تنظم مبادرات ثقافية حرة ومجانية لجميع المواطنين .

العمل أو التوظيف

مركز العمل أو الشغل

ان مركز العمل أو التوظيف هي عباره عن خدمة مجانية تقوم بها المحافظة للمواطنين اللذين يبحثون عن عمل وهذه الخدمة موجهه ايضا الى الشركات التي تبحث عن عمال وموظفين ايضا

بواسطة مركز العمل أو التوظيف في امكان المواطنين ان يصرحون ويقروا في استعدادهم المباشر للعمل وبذلك يحصلون على وثيقة البطالة , تثبت انهم عاطلين عن العمل او في امكانهم ايضا الحصول على جميع المعلومات المتعلقة في فرض العمل , معلومات فيما يخص دورات التكوين والتأسيس المهني زالحصول على المعلومات فيما يخص سوق العمل في المنطقة ومعومات فيما يخص نقطة تلافي بين العرض والطلب في مجال العمل

ان مركز العمل أو التوظيف يقدم ايضا خدمات فيما يخص الاستشارات والارشادات في مجال العمل وذلك بواسطة مساعدتك في كتابه السيرة الذاتية وبواسطة مشاركتك في لقاء فردي او جماعي . وان المركز ايضا يدير المسابقة العامة المتعلقة في التوظيف او العمل في الحقل العام لدلى . المؤسسات الحكومية والتي لا تطلب شهادات علميه عالية

مركز مراقبة العمل من قبل المفتشين

ان مفتش العمل في المنطقة يقوم بنشاطات المراقبة فيما يخص العمل الغير شرعي والغير قانوني وفيما يخص تطبيق القانون بطريقة صحيحة في مجال العمل , له ايضا دور مهم في الصلح والاصلاح او الوساطة والتصالح في مشاكل العمل والنزاع في العمل ويقوم ايضا في رصد عقود العمل

ان مفتش العمل في المنطقة هو المسؤول عن توقيف او تجميد المرأة عن العمل في حال انها حامل حيث ان عملها يمكن ان يعرضها هي و/والجين للخطر

ان مفتش العمل في المنطقة يصدر ايضا تصاريح العمل والتوظيف للمواطنين الاجانب في حال صدور مرسوم من المكتب الوحيد للهجرة التابع للحاكم حيث يوافق لهم ويسمح لهم في العمل

المؤسسه الوطنية للضمان الاجتماعي - أنيس

ان المؤسسه الوطنية للضمان الاجتماعي - أنيس هي تابعة لوزارة العمل والسياسة الاجتماعية وهي تقوم في تقديم العديد من الخدمات للعمال والموظفين اللذين يعملون لدى ارباب العمل . وللأشخاص اللذين يعملون في العمل الحر

ان المؤسسه الوطنية للضمان الاجتماعي - أنيس تقوم في بجمع الضرائب و مراقبه دفعها المستحقة من قبل الشركات والمصانع ولها دور مهم جدا في محاربه العمل الغير شرعي والغير قانوني .



. . المستشفى أيضا بطريقة تطوعية او اجبارية احيانا

خدمات ضد التبعيات المرضية او الادمان

ان الخدمات المكرسة ضد التبعيات المرضية او الادمان تقوم في علاج الادمان ضد استعمال المواد القانونية والغير قانونية التي تؤثر على العقل (التدخين, شرب الكحول, استعمال المخدرات) وتهتم ايضا في التصرفات الغير اراديه (لعب القمار, استعمال ماكينات لعب القمار, والشراء القهري او الزائد)

من خلال خدمات ضد التبعيات المرضية او الادمان يتم المشاركة في المسارات الفردية والجماعية من اجل العلاج من هذه الاضطرابات والاستعمال الزائد من هذه المواد . والتصرفات القهريه ايضا

ان الاهداف الاساسية للخدمات ضد التبعيات المرضية او الادمان هي اهداف وقائية من الامراض المعدية والعلاج من التسمم الحاد والدمنة وايضا هدفها هو الترويج وتعزيز نمط حياة صحي ان خدمات ضد التبعيات المرضية او الادمان تقدم معلومات ودورات معينه وتقوم بنشر المعلومات المتعلقة في المخاطر التي تسببها التصرفات السابقة الذكر وهذه المراكز تقوم ايضا في العديد من النشاطات المتعلقة في الوفاية وزيادة التوعية فيما يخص هذه المواضيع وذلك من خلال عقد الاجتماعات في المعاهد والمدارس للطلاب

التعليم

مكتب المدرسة الاقليمي (مكتب التربية والتعليم السابق)

ان مكتب المدرسة الاقليمي هو مكتب وزارة التربية والتعليم في المنطقة حيث انه يقوم في متابعه ومراقبة المدارس الموجودة في المنطقة فيما يخص احترام وتطبيق القانون بخصوص التعليم حيث انه . ايضا يقوم في تطبيق السياسة الوطنية في مجال التربية والتعليم يقوم ايضا في تقييم فعالية وكفائه المعاهد والمدارس العامة على جميع المستويات بتنسيق مع المؤسسات الوطنية المحلية ويقوم ايضا في تعيين الموارد البشرية والمالية على المعاهد والمدارس العامة (على سبيل المثال يقوم في عمل لائحته من المعلمين والمدرسين) يقوم ايضا في مراقبه عمل المدارس الغير حكومية

الجامعات

ان الجامعات تتبع وزارة التربية والتعليم والجامعات والابحاث (ميور) أن عروض التكوين والتأهيل والدراسة المقدمة من قبل الجامعات يتم عرضها على الطلاب الايطاليين والاجانب ايضا والذين بحوزتهم شهادات وتحصيل علمي من المدارس الثانوية أي انهم تخرجوا من المدارس الثانوية

ان الجامعات تعرض ودورات دراسية لمدة ثلاثة اعوام وبعد ذلك في الامكان تكمله عامين اخرين ودورات اخرى تهدف للحصول على شهادة الماستر او الدكتوراه في مجالات مختلفة وذلك حسب مكان الجامعة التي يراد التسجيل بها , وتقوم الجامعات ايضا في متابعه مشاريع الابحاث والدراسات ولديها ايضا مشاريع وبرامج تتعلق في تبادل الطلاب والخبرات على المستوى العالمي يمكن للطلاب الاجنبي ان يقدم طلب لاحدى الجامعات وذلك حسب نوع شهادته وتحصيله العملي . وذلك من اجل الاعتراف بشهادته التي حصل عليها خارج ايطاليا

مكتب المقاطعة لتعليم الكبار (ثيبا)

ان المركز الاقليمي لتعليم الكبار هو عبارة عن معهد ومؤسسه مدرسيه عامه حيث ان نشاطتها مكرسة لتعليم الكبار والشباب اللذين اعمارهم فوق 16 عاما لدى هذه المراكز لتعليم الكبار يمكن الدوام ومتابعة الدراسة على المستوى الاول من اجل الحصول على الشهادة الاعدادية . ان هذه المراكز تقدم وتعرض وتقوم بعمل دورات لتعليم وفهم

اللغة الايطالية للمواطنين الاجانب وللمواطنين اللذين اصولهم اجنبية

ان المراكز الاقليمي لتعليم الكبار تقوم في تنسيق المسارات والبرامج الدراسية على المستوى . الثاني والدورات المسائية والتي تقام في المدارس الثانوية الموجودة في المنطقة بالتعاون مع الحاكم لدى مراكز او مكاتب الاقليم لتعليم الكبار يتم القيام في امتحان اللغة الايطالية والذي هو مفروض من قبل اتفاق الاندماج ولديه يتم ايضا عمل امتحان اللغح الايطالية على مستوى 2 والذي هو ضروري واساسي من اجل الحصول على تصريح الاقامة الطويل الامد - تصريح الاتحاد . الاوروبي (بطاقة تصريح الاقامة الطويل الامد السابق) للمواطنين الاجانب



تقديم طبيب العائلة للمواطنين و/او طبيب الاطفال , اضافة لذلك هي التي تصدر الشهادات المتعلقة في أعفاء الدفع لبعض المواطنين فيما يخص مشاركتهم المالية للحصول على بعض الخدمات الصحية المقدمة

شركة الوحدة الصحية المحلية - اوزل تقوم في تنسيق جميع المستشفيات الموجودة في المنطقة فيما يخص النوم في المستشفى، الفحوصات الطبية المتخصصة وتضمن ايضا الاستفادة من العلاجات الطبية المقدمة في حالات الطوارئ (الاسعاف الاولى والرعاية الطبية الليلية)
تهتم ايضا في الوقاية من الامراض وذلك بواسطة برامج تعليمية وتربوية في مجال الصحة وتقدم خدمات التطعيم او التلقيح للاطفال وكبار السن وتقوم ايضا في المراقبة الصحية والنظافة على الطعام وعلى الحيوانات ايضا

أن الوحدة الصحية هي المسؤولة ايضا عن توزيع الدواء وتنسيق عمل جميع الصيدليات الموجودة في المنطقة (اوقات الدوام واستقبال الجمهور) . وهي التي تقوم وبطريقة مباشرة بتوزيع بعض انواع . الادوية للأشخاص الذين ظروفهم الاقتصادية صعبة - للمحتاجين وللفقراء
أن الوحدة الصحية تصدر ايضا الشهادات والتقارير الطبية القانونية المطلوبه والملائمة والمناسبة (على سبيل المثال فيما يخص رخصة قيادة السيارة، لمن يريد حمل السلاح، لمن يريد القيام في نشاطات ومسابقات رياضية وايضا فيما يخص التقارير والشهادات الطبية المتعلقة في ملائمة الجسم للقيام في بعض انواع الاعمال)

مركز استشارات العائلات

مركز استشارات العائلات يعزز ويقوم في عدة نشاطات للمحافظة على صحة المرأة وصحة ابنائها وللزوجين وللعائلة بشكل عام . **ان احدي اهداف المركز هو حماية ووقاية الخير والرفاهية النفسية للمرأة الحامل وللمولود الجديد**

يساعد المرأة منذ بداية الحمل وحتى الولادة (الفحوصات الطبية اللازمة , دورات ما قبل الولادة, استشارات طبية متخصصة خلال الحمل, معلومات تتعلق في تغذية المولود الجديد, العناية الغذائية في نظام تغذية المولود الجديد والدعم والمساعدة بعد الولادة
التوجه الى مراكز استشارات العائلات حيث يمكنك الحصول على استشارات فيما يخص وسائل منع الحمل حيث يمكنكم الاستفادة من خطوات توقيف الحمل الطوعية (ي ف ث)
ان المركز يقدم مسار من المساعدة للأزواج اللذين لا يتجون ومسارات اخرى مكرسة لصحة المرأة في مراحل عديدة (على سبيل المثال باب تيست او كشف النساء الدوري , الفحص الذاتي للثدي وعناية خاصة للمرأة التي هي في عمر انقطاع الطمث او العادة الشهرية)

مركز استشارات الشباب أو مكان الشباب لدى مركز استشارات العائلات

أن مركز استشارات الشباب هو عبارة عن خدمات عامة حيث يستفاد منها وبطريقة حرة ومجانية حيث ان هذا المركز يهتم في الصحة النفسية والجنسية للشباب والصبايا من عمر 14 عاما وما بين 19/20 عاما

ان هذا المركز يقدم مسارات (للأفراد وللأزواج, ولمجموعة من الاشخاص سويا) في مواضيع متعلقة في الجنس وفيما يخص الحياة العاطفية والعلاقات العامة بين الشباب , يقدم ايضا فحوصات نفسية طبية, فحوصات طبية نسائية وفحوصات طبية تتعلق في طب الذكور , استشارات فيما يخص الحمل, ووسائل منع الحمل, التربية الجنسية, دورات تتعلق في عملية التغذية والاعتماد او الادمان . يقدم ايضا مسارات ودورات مكرسة الى تلاميذ المدارس الاعدادية والثانوية فيما يخص المواضيع السابقة الذكر . مركز استشارات الشباب يقدم ايضا استشارات تتعلق في التكوين / الاستعلامات الموجهة للكبار وخاصة للوالدين , للمعلمين والمعلمات والمدرسين) يقوم المركز ايضا في نشر المعلومات لكي يخبر المواطنين جميعا

خدمات الصحة العقلية

أن خدمات الصحة العقلية عبارة عن مراكز مهمة للمواطنين اللذين يعانون من مشاكل نفسية لهم . ولعائلاتهم ايضا

أن مراكز الصحة العقلية (ث س م) تضمن وتكفل وتقدم خدمات وقائية , خدمات تشخيص وعلاج في العيادات الطبية او في المنازل ايضا (فحوصات , استشارات نفسية) وهي تستقبل المواطنين في حالات الطوارئ

أن نشاطات مركز الطب العصبي او النفسي للأطفال والمراهقين مكرسة لهم . ان خدمات الصحة العقلية يهتم ايضا في علاج اشخاص ذوي التصرفات المعرجة من فيما يتعلق في التغذية ايضا وذلك من خلال خدمات العلاج النفسي وعملية التشخيص والعلاج حيث يمكن النوم او الحجز في



الشرطة

أن رئيس الشرطة هو المسؤول عن الامن في المدينة , انه هو الذي يصدر جوازات السفر / وثائق السفر وله صلاحيات ايضا في اصدار تصاريح او رخص لحمل السلاح ويصدر ايضا رخص وتصاريح للقيام في بعض النشاطات التجارية والعقارية الخاصة (على سبيل المثال تجاره المجوهرات, مكاتب التجاره, مكاتب الانترنت وصالات اليبينغو) الى مركز الشرطة يجب تقديم التصاريح الذاتية المتعلقة في استضافة المواطنين الاجانب الغير منتيمين لدول الاتحاد الاوروبي واليه ايضا تقدم الشكاوي والمحاضر فيما يخص الجرائم التي تحدث . في المنطقه على سبيل المثال شكوى ضد خداع او / وا فقدان او سرقة ووثائق ومستندات **أن مكتب الهجرة يقوم في اصدار وتجديد تصاريح الاقامة للمواطنين الاجانب الغير منتيمين لدول الاتحاد الاوروبي**

اقليم او منطقه أمليا رومانيا

أن الأقليم هو مؤسسه مستقله حيث له قانونه وله صلاحيات ومهمات خاصه في المنطقه التابعه له

أن أغلبه صلاحيات الأقليم هي فيما يخص الصحه والمواصلات العامه **أن الأقليم ينشط ويعزز المساواة بين الجنسين – الرجل والمرأه ويحارب التمييز بكافه أشكاله وأنواعه وذلك بواسطه مراكز الأقليم ضد التمييز .** ان من صلاحياته الأقليم ايضا التكوين والتأسيس المهني (على سبيل المثال مراكز التكوين والتأسيس المهني المعتمده) وفي مجال العمل والشغل (مثل تحليل ودراسة سوق العمل) ومن صلاحياته ايضا الدفاع المدني والامن على السياق الأقليمي

المحافظة

أن مؤسسها المحافظة لها صلاحيات فيما يخص البناء والعمار للمدارس الثانوية ومن صلاحياتها ايضا تسيير احوال الطرق فيما يخص طرق وشوارع المحافظة بواسطه توكيل او تفويض من الأقليم الى المحافظة يمكن ان تحصل المحافظة على صلاحيات اخرى (على سبيل المثال فيما يخص المواصلات والتربيه والتعليم)

البلدية

أن مؤسسها او كيان البلديه تمثل الحكومه المحليه للمدينه حيث تقوم في توزيع العديد من الخدمات . ذات الاستفاده المفيدة العامة لجميع المواطنين المقيمين على أراضيها أضافه الى تنظيم ادارة المدينة وتنظيم الخدمات العامة شامله خدمات المواصلات العامة ايضا و تنظيم عملياته بناء , تشارك البلدية ايضا في تنظيم المنطقة خارج أراضيها وتنسق نشاطات البلدية فيما يخص المسح العقاري للتخطيط العمراني والدفاع المدني والاسعافات الاولى في حالات الطوارئ . والكوارث الطبيعية

من صلاحيات البلدية ايضا تنظيم وجميع القمامة والتخلص منها واعادة استعمالها في المدينة والحصول على ضريبة القمامة او النفايات من المواطنين المقيمون بها **أن البلدية من صلاحياتها وواجباتها ايضا ملفات وسجلات الأحوال المدنية** (على سبيل المثال, اصدار البطاقات او الهويات الشخصية, تصديق التواقيع وتوثيق النسخ) فيما يخص الاحوال المدنية (مثل تسجيل الاطفال عند الولادة, تسجيل حالات الوفا او الموت والزواج) من صلاحياتها ايضا عملياته الانتخابات (مثل اصدار بطاقات الانتخابات) . ان مكاتب الاحوال المدنية التابع للبلدية تصدر ايضا تصاريح الاقامة فيما يخص المواطنين المنتيمين للاتحاد الاوروبي أن الخدمات الاجتماعية التابعة للبلدية تقدم عدة خدمات للمواطنين ويمكنها ايضا ان تقدم مساعدات مالية للمقيمين واللذين هم في حالات اجتماعية صعبة (على سبيل المثال مساعدة مالية لدفع اجار البيت, دفع فواتير بعض الخدمات مثل الماء , الكهرباء, التدفئة)

الصحة

شركه الوحدة الصحية المحلية

شركه الوحدة الصحية المحلية – اوزل انها المؤسسة ذات الصله في منطقته معينة وهي المسؤلة عن الصحة العامة وهي التي توزع الخدمات الصحية على المواطنين **شركه الوحدة الصحية المحلية – اوزل هي التي تصدر بطاقة الصحة للمواطنين للاستفادة من الخدمات الصحية المقدمة من قبل وزاره الصحة وهي التي تقوم في**



- 29- أريد ان أقدم معاملة اقرار الدخل المالي السنوي < الكاف > صفحة رقم 13
- 30- أريد ان أقدم طلب من أجل التقاعد < نقابات العمال ثجيل, تيزل,ويل> او مكاتب الضمان الاجتماعي-انيس صفحة رقم 9
- 31- أريد ان أتعلم اللغة الايطالية < البلدية التي تقيم بها> مكاتب الخدمات من أجل الاندماج أو مكاتب المحافظة للتربية والتعليم ل كبار السن - ثيبا < صفحة رقم 13
- 32- أريد ان اقدم طلب من أجل الأمومة > مكتب الضمان الاجتماعي- انيس او نقابات العمال ثجيل, تيزل,ويل صفحة رقم 10
- 33- لقد حدث معي حادث سيارة < مكاتب منظمات حمايه المستهلكين صفحة رقم 13
- 34- لقد فقدت محفظتي الشخصيه < مركز الشرطة> مكتب تقديم الشكوى صفحة رقم 6
- 35- لقد خدعوني < مكاتب منظمات حمايه المستهلكين صفحة رقم 13
- 36- أريد ان ألغي عقد استعمال الهاتف < مكاتب منظمات حمايه المستهلكين صفحة رقم 13
- 37- أريد ان استرجاع ثمن تذكره القطار < مكاتب منظمات حمايه المستهلكين صفحة رقم 13
- 38- اريد ان أتزوج < البلدية > مكتب الزواج صفحة رقم 6
- 39- لي قريب عنده مشكله في استعمال المخدرات < خدمات ضد الادمان - السيرت صفحة رقم 7
- 40 - اعتقد ان قريبي يعاني من تصرفات القهر (الادمان بلعب القمار) < خدمات ضد الادمان - السيرت صفحة رقم 8
- 41- أريد ان احصل على المساعدة منذو بدايه الحمل وحتى الميلاد < مركز استشارات العائلات صفحة رقم 12
- 42- لقد لاحظت تغيير جذري ومهم في تصرفات ابني الذي تحت سن الرشد او قاصر < مكاتب خدمات الصحة العقلية > مكاتب خدمات علم النفس للطفولة والمراهقة صفحة رقم 7
- 43- ان قريب لي عنده مشكلة نفسية < مكاتب خدمات الصحة العقلية صفحة رقم 7
- 44- أعتقد انه عندي أنزعاج في التغذية لذلك قررت طلب المساعدة < > مكاتب خدمات الصحة العقلية صفحة رقم 7

الادارة المدنية

مكتب الحاكم

بما انه المكتب المحلي للحكومة فإنه يمثل الدولة في المنطقة الموجود بها أن الحاكم له صلاحيات في ما يخص الدفاع لمدني والمدخلات لسريعه التي يجب انخذها بحال حدوث كوارث طبيعية وله ايضا صلاحيات فيما يخص الامن والسلامة العامه. مهمته ايضا سحب,الغاء وتجميد رخص قيادة السيارات واليه يجب تقديم طلبات او استئنافات لاسترجاع الرخص بسبب عدم احترام قانون السير وفيما يخص ايضا قرارات رئيس الشرطة .

منه تصدر رخص تتعلق في الكثير من النشاطات (رجال الامن والحمايه الخاصه, مراكز التحريات الخاصه, مراكز الحمايه والمراقبه الخاصه) منه تصدر شهادة عدم المشاركه والانتماء الى منظمة المافيا والتي يجب الحصول عليها بحال الحصول على عقود عمل مع المؤسسات الوطنيه وانه ايضا . يصدر رخص فيما يخص حمل السلاح

يرسل للحاكم طلبات تغيير الاسم ولقب العائلة لاسباب خاصه ومكتب الحاكم هو الذي يقوم في توثيق الوثائق الايطاليه لكي تكون ساريه المفعول خارج ايطالية (ابوستيللا) ويقوم ايضا بنوثيق الوثائق الصادره من قبل السفارات والقنصليات الاجنبية في ايطاليه لكي تكون ساريه المفعول في الاراضي الوطنيه الايطاليه , اضافه لذلك ترسل اليه طلبات الجنسية الايطاليه من قبل المواطنين الاجانب .

أن المكتب او الشباك الموحد للهجره والمهاجرين التابع لمكتب الحاكم مهمته ايضا اصدار الموافقة من أجل العمل لدى الشركات والمصانع والعمل الموسمي ايضا, هو الذي يصدر الموافقه فيما يخص لم شمل العائله للمواطنون الاجانب الغير منتميين لدول الاتحاد الاوروبي

أن اللجنة المحليه المختصة في الاعتراف في اللجوء السياسي هي التي تقوم في دراسة وتقييم . طلبات اللجوء السياسي المقدمه من قبل المواطنين الاجانب

ان الحاكم هو الذي يصدر ويوقع على مرسوم طرد المواطن الأجنبي



المؤسسات الوطنية والمواطنون

بهذا الدليل نقدم المؤسسات الوطنية الأكثر أهمية والموجودة في المنطقة والدور التي تقوم بها ودورها والخدمات الأساسية التي تقدمها للمواطنين / المستهلكين . الابطالين والمواطنين من اصل اجنبي ايضا ان هذا الدليل يريد أن يكون وسيلة لمعرفة الخدمات العامة التي تقدمها المؤسسات والى أي مؤسسه يجب التوجه إليها من أجل الاستفادة من الخدمه التي يراد الاستفادة منها او الضرورية بدون المرور من مكتب الى مكتب آخر حتى يجد المسار الصحيح

كيف يجب استعمال هذا الدليل
أن هذا الدليل مقسم الى أجزاء, الاداره المدنية, الصحة, التعليم, العمل, القضاء ومؤسسات اخرى _ حيث يتم عرض قائمه متسلسلة للمؤسسات الأساسية والتي لكل مؤسسة منها يتم الاشارة الى الخدمات الأساسية التي تقدمها

أن الفهرس الموجود في البداية يمثل وسيلة سهلة وملخصة للاستشارات والمتعلقة في الأسئلة التي يتم طرحها في استمرار وذلك حسب الحاجة الأساسية للمواطنين .
حيث ان الفهرس يقدم إرشادات حقيقية وواقعية
ماذا أريد ان افعل والى أين يجب علي ان اذهب

- 1 البطاقة الشخصية او الهوية < البلديه المقيم بها < مكتب الاحوال المدنية صفحه رقم 6-
- 2 جواز السفر < مركز الشرطه < مكتب جوازات السفر < صفحه رقم 6
- 3- تصريح الأقامة < مركز الشرطه < مكتب المهاجرين < صفحه رقم 6
- 4- تصريح الأقامة الطويل الأمد (تصريح الأقامة ذات الفتره الزمنية الطويله للاتحاد الاوروبي) < مركز الشرطه < مكتب المهاجرين < صفحه رقم 6
- 5- الرقم الضريبي < مكتب وزاره الماليه الموجود في المدينه التي تقيم بها < صفحه رقم 10
- 6- بطاقه الصحه < مكتب الوحدة الصحيه المحليه < الكوب < صفحه رقم 6
- 7- وثيقه السفر < < مركز الشرطه < مكتب لمهاجرين < صفحه رقم 6
- 8- شهادة الميلاد < البلديه التي تقيم بها < مكتب الأحوال المدنية < صفحه رقم 6
- 9- رخصه قياده السيارة < الأداره المدنيه للمحركات < صفحه رقم 14
- 10- يطاقه الانتخابات < البلديه التي تقيم بها < مكتب الانتخابات < صفحه رقم 6
- 11- ايزه او شهادة الدخل المالي السنوي < في مراكز الكاف < صفحه رقم 13
- 12- تقرير طبي للمرض او الشهاده المرضيه < طبيب العائله < صفحه رقم 6
- 13- شهادة الزواج < البلديه التي تقيم بها < مكتب الأحوال المدنية < صفحه رقم 6
- 14- شهادة الوفاة < < البلديه التي تقيم بها < مكتب الأحوال المدنية < صفحه رقم 6
- 15- شهادة الأحوال المدنية < < البلديه التي تقيم بها < مكتب الأحوال المدنية < صفحه رقم 6
- 16- التقرير الطبي المتعلق في المرض المهني او الشهاده المرضيه المهنيه < انايل < صفحه 10
- 17- شهادة الاصابه الاصابه في العمل < انايل < صفحه رقم 10
- 18- التقرير الطبي الذي يشهد أنك في حاله صحيه جيدة < طبيب العائله < صفحه رقم 6
- 19- الاعتراف في الشهاده الجامعيه < الجامعه المتخصصه وذلك حسب نوع وطبيعته الشهاده الجامعيه < صفحه رقم 8
- 20- المساعدة الماليه لدفع أجار المنزل < البلديه التي تقيم بها او مكاتب نقابات المستأجرين (سونيا, سيث و اونيات) او مراكز الكاف المتعاقدة < صفحه رقم 13
- 21- الوقت الحر < ارتئي أو مراكز الاستعلامات للشباب < صفحه رقم 15
- 22- الحصول على شهادته التأهيل المهني < مراكز التكوين المهني او مراكز نقابات العمال ثجيل, تثيرل,ويل صفحه رقم 9
- 23- رخصه قيادة الدرجه على الماتور < الاداره المدنيه للمحركات < صفحه رقم 14
- 24- البحث عن العمل < مركز العمل ونقابات العمال ثجيل, تثيرل,ويل < صفحه رقم 10
- 25- ان الشركه التي اعلم بها لا تدفع اجري < نقابات العمال ثجيل, تثيرل,ويل < صفحه رقم 10
- 26- التأكد من الأعاقه < نقابات العمال ثجيل, تثيرل,ويل < صفحه رقم 10
- 27- أريد ان اشارك في العمل التطوعي < مركز استعلامات الشباب او كوربيث < صفحه رقم 12
- 28- اريد ان اسجل عقد الأجار الذي بحوزتي < مكاتب نقابات المستأجرين (سونيا, سيث و اونيات) او مكتب وزاره الماليه < صفحه رقم 14



مقدمه

بما اننا اليوم امام تغيرات عصريه فيما يخص مجتمعا وان الكثير من العوامل المختلفه التي تحدد التصرفات وأساليب ونمط التواصل الاساسيه التي تملئ شوارعنا وحاراتنا حيث انها تفرض علينا وبطريقه ملحه الحاجه والضروره لايجاد مسار او طريق يوحدنا جميعنا لتصبح نقطه مرجعيه لنا .

في هذا الصدد فأن المؤسسات الوطنيه يجب عليها ان تلعب دورا حاسما حيث عليها ان تتحمل المسؤوليات المدنيه والاخلاقيه وعليها ايضا ان تكون وتمثل محاور واضح وموثق به لجميع مواطنينا .وعليها ان تتخلى وتبتعد عن كل عمل بيروقراطي بقدر الامكان يقع على عاتق المؤسسات الوطنيه العبن الثقيل والصعب وهو نمو ثقافه الوضع الاجتماعي وثقافه القانون والحقوق وايضا ثقافه الواجبات والاحتماليات لكن دائما من منطلق النظام

بهذه الطريقه فأن التفاهم المتبادل يمثل عامل أساسي و أولي . ان التفاهم المتبادل لا يمكن توقعه بدون التفاهم اللغوي والذي يمثل القاعده الاساسيه للحوار والمقارنه وفي بعض الحالات يكون ويمثل . صراع بين الشعوب

من هذا المطلق تقديم وعرض المؤسسات الوطنيه الموجوده في المنطقه بعده لغات يساعد ويسهل فهم الدور والمسئوليه الملقاه على عاتقها والخدمات التي تقدمها حتى احترام النظام في . كفييه الوصول اليها والاستفاده من خدماتها يمكنه ان يمثل وسيله جيده للمساعدة والدعم

لانه لا يمكن وجود اندماج اجتماعي أذا لم يسبقه قبل تفاهم مشترك وصحيح ولهذا السبب فأن هذا الدليل وبدون شك

. مفيد للغاية

ذات فائده خاصه يمثل فهرس الدليل والذي يبدأ من احتياجات المواطن الأساسية والأولية حيث انه . يقدم إرشادات ومعلومات فيما يخص المكاتب والسلطة التي في امكانها ان تساعد المواطنين

تحية صادقه وتسقيف إلى منظمة حماية المستهلكين فيديركونسوماتوري في فورلي _ تيزينا والتي قامت في تأليف وتوزيع هذا الدليل - دليل الخدمات _ في عدة لغات (الايطاليه والانجليزيه والفرنسيه والصينييه) لأنه وبدون شك يمثل وسيله مفيدة للاستشارات والإرشادات لجميع مواطنينا .

حاكم فورلي - تيزينا
فولفيو روكو دي مارينيس



المؤسسات الوطنية والمواطنون

