

Corso per operatori di sportello. L'Aquila, Primavera 2010
Progetto "Ricostruire Insieme"
LO SPORTELLLO E IL PROCEDIMENTO: FASI DI LAVORO

Prima fase: ascolto dell'utente e raccolta di documenti

Domande da porre

- Che tipo di domanda è stata presentata?
- Quando è stata presentata la domanda?
- Possediamo una ricevuta che attesta la presentazione della domanda?
- Chi è l'autorità competente ad emanare il provvedimento?
- Quale documentazione è stata presentata a supporto della domanda?
- L'Ufficio competente ha mai risposto all'istanza presentata?
- Sono stati consegnati all'utente dei fogli? Se sì, quali?

Seconda fase. Individuazione della fase del procedimento in cui ci troviamo

Ipotesi possibili

1. La domanda non è stata ancora presentata in forma ufficiale, dunque il procedimento non è iniziato
2. Il procedimento è stato avviato; il responsabile dell'ufficio ha consegnato la comunicazione di avvio del procedimento
3. Il procedimento è in corso; siamo alla fase istruttoria
4. Il procedimento sta per concludersi (per es., è stata consegnata la comunicazione dei motivi ostativi)
5. Il provvedimento è stato emanato, il procedimento è concluso

Domanda: L'Ufficio ha rispettato la normativa in materia di procedimento amministrativo, compiendo tutti gli atti necessari per la tutela dell'utente?

Terza fase. Individuazione della normativa applicabile

- A quale normativa fa riferimento l'Ufficio?
- Esistono altri riferimenti normativi applicabili al caso specifico?
- Cosa dice la legge?

Quarta fase. L'interpretazione della normativa

- Come si deve interpretare la normativa? L'interpretazione data dall'Ufficio è l'unica possibile?
- Esistono sentenze in materia?
- Cosa dicono gli esperti delle associazioni?
- Esistono prassi diverse in altre Questure

Quinta fase. Individuazione della strategia di azione dello sportello

Le alternative possibili:

- Intervenire nel procedimento con una memoria scritta?
- Intervenire in modo informale, chiedendo un incontro al responsabile della struttura?
- Arrivare al ricorso contro il provvedimento?
- Soccombere, e dunque accettare il parere della Questura, magari mettendo lo straniero nelle condizioni di subire il minor danno possibile?