

CARTA DEI SERVIZI

Accoglienza nel Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) di Roma Capitale

Strutture gestite dal Centro Astalli: Pedro Arrupe, Francesco Saverio, Matteo Ricci, San Saba

Prima adozione: settembre 2026

1. La Carta dei servizi

La presente Carta descrive il servizio di accoglienza e integrazione che il Centro Astalli per l'assistenza agli immigrati ODV svolge, in qualità di ente attuatore, nell'ambito del progetto SAI di cui è titolare Roma Capitale. Indica le strutture, i destinatari, le modalità di accesso, i servizi garantiti, gli standard di qualità, i diritti e i doveri delle persone accolte e le modalità di reclamo.

La Carta è redatta secondo i principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328, in coerenza con le linee guida e il manuale operativo del Sistema di Accoglienza e Integrazione, ed è pubblicata sul sito istituzionale ai sensi dell'art. 32, comma 1, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

2. Ente titolare ed ente attuatore

	Riferimenti
Ente titolare del progetto	Roma Capitale – Dipartimento Politiche Sociali e Salute – Direzione Accoglienza e inclusione
Ente attuatore	Centro Astalli per l'assistenza agli immigrati ODV – Jesuit Refugee Service/Italia Via degli Astalli 14/A – 00186 Roma – tel. 06 69700306 – astalli@jrs.net Presidente e legale rappresentante: P. Camillo Ripamonti sj
Referente del progetto per l'ente attuatore	Nome Cognome recapiti

3. Le strutture

Struttura	Indirizzo	Destinatari	Posti	Coordinatore
Pedro Arrupe – Comunità per famiglie	Via di Villa Spada 161, Roma	Nuclei familiari	n. 20	Stefano Tancredi
Francesco Saverio (ex Il Faro)	Circ. Aurelia 66; via del Casaletto 360; via degli Aldobrandeschi 100	Uomini singoli	n. 9	Salvatore Solano
Matteo Ricci	Via degli Astalli 13, Roma	Donne singole o con minori	n. 20	Ilaria Frascà
San Saba	Piazza Gian Lorenzo Bernini 22, Roma	Uomini singoli	n. 18	Salvatore Solano

Le strutture di Via di Villa Spada, Via degli Astalli 13 e Francesco Saverio (ad eccezione dell'appartamento sito in Circonvallazione Aurelia 66) sono concesse in comodato d'uso gratuito da enti terzi.

4. Destinatari e accesso

Il servizio accoglie le persone inserite nel Sistema di Accoglienza e Integrazione secondo la normativa vigente: titolari di protezione internazionale e, nei limiti previsti dalla legge, richiedenti asilo e titolari di

altre forme di protezione. L'inserimento è disposto secondo le procedure del Sistema, attraverso il Servizio Centrale e Roma Capitale; l'ente attuatore non effettua inserimenti diretti.

All'ingresso sono illustrati alla persona accolta, con il supporto della mediazione linguistico-culturale, i servizi disponibili, le regole della struttura e i diritti e doveri reciproci, che sono sottoscritti nel contratto di accoglienza. La durata dell'accoglienza e le eventuali proroghe sono quelle previste dalla disciplina del Sistema.

5. Servizi garantiti

In ciascuna struttura sono garantiti i servizi previsti dal Sistema di Accoglienza e Integrazione, articolati nelle seguenti aree.

Area	Prestazioni
Accoglienza materiale	Alloggio; vitto; abbigliamento e prodotti per l'igiene; biancheria e effetti lettereschi; pulizia degli ambienti; pocket money secondo gli importi previsti dal progetto
Mediazione linguistico-culturale	Mediazione a supporto di tutti i servizi e dei rapporti con il territorio
Orientamento e accesso ai servizi del territorio	Iscrizione anagrafica e al Servizio sanitario nazionale; accompagnamento ai servizi pubblici e del privato sociale; trasporti
Lingua italiana e istruzione	Inserimento in corsi di lingua italiana e, per i minori, nel percorso scolastico
Formazione e lavoro	Orientamento, bilancio delle competenze, corsi di formazione professionale, tirocini e borse lavoro
Inserimento abitativo e sociale	Accompagnamento all'uscita, ricerca dell'alloggio, contributi per l'alloggio e contributi straordinari all'uscita secondo i criteri del progetto
Orientamento e accompagnamento legale	Informazione sulla procedura di protezione internazionale e sui diritti e doveri; supporto per il rilascio e il rinnovo dei permessi di soggiorno; raccordo con il centro di ascolto e orientamento legale del Centro Astalli
Tutela psico-socio-sanitaria	Accesso alle cure; supporto psicologico; raccordo con l'ambulatorio del Centro Astalli e con il servizio SaMiFo della ASL Roma 1

Gli operatori delle strutture sono affiancati da supervisione professionale periodica. Il progetto svolge inoltre attività di sensibilizzazione del territorio.

6. Standard di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Continuità	Presenza di operatori o reperibilità	24 ore su 24
Accoglienza	Colloquio di ingresso con mediazione e consegna delle regole	Entro 3 giorni dall'ingresso
Progettazione	Redazione del progetto individuale	Entro 30 giorni dall'ingresso
Progettazione	Verifica del progetto individuale con la persona accolta	Mensile
Lingua italiana	Inserimento in un corso di lingua italiana	Entro 30 giorni dall'ingresso
Salute	Iscrizione al Servizio sanitario nazionale	Entro 15 giorni dall'ingresso, ove i documenti lo consentano
Qualità del lavoro	Supervisione dell'équipe	Mensile
Reclami	Risposta scritta ai reclami	Entro 30 giorni
Soddisfazione	Rilevazione della soddisfazione delle persone accolte	Almeno annuale

7. Diritti e doveri delle persone accolte

Le persone accolte hanno diritto a essere trattate con rispetto della dignità, della cultura, della religione e delle scelte personali; a ricevere informazioni chiare, in una lingua comprensibile, sui servizi e sul proprio percorso; a partecipare alla definizione del proprio progetto; alla riservatezza dei dati personali, trattati secondo il Regolamento (UE) 2016/679; a presentare osservazioni e reclami senza subire conseguenze negative.

Le persone accolte sono tenute a rispettare il regolamento della struttura e il contratto di accoglienza, le persone e i beni comuni, e a partecipare alle attività previste dal progetto individuale.

8. Reclami

Osservazioni, suggerimenti, segnalazioni di disservizi e reclami possono essere presentati al coordinatore della struttura, anche oralmente con l'aiuto del mediatore, oppure per lettera o posta elettronica alla Direzione del Centro Astalli ODV, Via degli Astalli 14/A, 00186 Roma, tel. 06 69700306, astalli@jrs.net. Le segnalazioni di rapida soluzione ricevono risposta immediata. Negli altri casi è fornita una risposta scritta motivata entro trenta giorni. In caso di mancata soddisfazione è possibile chiedere il riesame alla Direzione del Centro Astalli, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'ente titolare del progetto.

9. Validità

La presente Carta è approvata dal legale rappresentante del Centro Astalli ODV, è esposta in ciascuna struttura, anche in traduzione nelle principali lingue delle persone accolte, ed è aggiornata almeno annualmente.

Roma, 30 settembre 2026

Il Presidente e legale rappresentante
P. Camillo Ripamonti sj

 