

Modulo

4

Gli Uffici Comunali



Situazione Comunicativa

Dominio
Pubblico

Ambito
Pubblico non professionale

Oggetti

- Fotocopie
- Codice fiscale
- Modulo
- Documento
- Domanda scritta
(*documento*)

Luoghi

- Uffici comunali
- Sala d'attesa

Avvenimenti

- Dialogo tra un cittadino straniero e un'impiegata

Azioni

- Bussare
- Chiedere permesso
- Entrare
- Salutare
- Parlare
- Ascoltare
- Ringraziare
- Presentare una domanda
- Fare una domanda
- Fare una commissione
- Valutare
(*la commissione valuta le richieste*)

Obiettivi linguistico/comunicativi

- Chiedere informazioni
- Chiedere per ottenere
- Dare indicazioni di tempo e di luogo
- Dare istruzioni per fare
- Fare un elenco delle cose che servono

Contenuti linguistici

- Avverbi
- Condizionale
- Forme di cortesia
- Futuro semplice
- **Imperativo**
- Indefiniti
- Numeri
- **Pronomi casi diretti**
(*usati con l'imperativo*)
- Passato prossimo
- Pronomi indiretti
- Pronomi diretti con il passato prossimo
- Pronomi con casi diretti e indiretti combinati
- Verbi modali:
indicativo
e condizionale presente

Attività

- Ascolto
- Lettura ad alta voce
- Comprensione del testo
- Parlato: mini dialoghi
- Interazione: simulazione del dialogo
- Scrittura
- Riflessione sulla lingua

Esercizi

Compiti comunicativi

- Ascolto cassetta
- Lettura guidata del dialogo (*attenzione all'intonazione, alla pronuncia*)
- Comprensione del testo dal punto di vista lessicale (*parole particolari e struttura*)
- Comprensione testo - *Vero/Falso/Non dato*
- Riascolto dialogo
- Comprensione del testo - *Risposte multiple*

Esercizi linguistici

- Uso delle strutture grammaticali:
 - *imperativo*
 - *imperativo e pronomi diretti*
 - *Passato prossimo e pronomi diretti*
- Strutture grammaticali e lessico:
 - *Cloze*
- **Verifica** (*interazione*)

Agli Uffici Comunali

Ufficio Sicurezza Sociale.

Letture guidata del dialogo con attenzione all'intonazione e alla pronuncia.

Comprensione delle parole particolari.

Signor Eller - Buongiorno. Sono il signor Eller. Scusi, vorrei parlare con l'assistente sociale.

Impiegata - Attenda un attimo, prego! Deve aspettare il suo turno. Può accomodarsi fuori, ci sono delle sedie accanto alla porta. Si accomodi pure!

Signor Eller - Va bene, grazie.

Impiegata - Prego, venga, ora tocca a Lei. Mi dica, Lei è un cittadino straniero?

Signor Eller - Sì, sono turco.

Impiegata - Di che cosa ha bisogno?

Signor Eller - Ho saputo che si può fare domanda per andare ad abitare nelle case del Comune. Me l'ha detto un amico, ma vorrei qualche informazione più precisa.

Impiegata - Ah, Lei non ha ancora parlato con l'assistente sociale. Le spiego: le case del Comune sono case-parcheggio e per accedere a questo servizio occorrono requisiti particolari. Queste case di solito sono assegnate agli anziani, alle persone senza dimora, a quelle che vivono in una casa vecchia senza servizi, o anche alle famiglie che hanno lo sfratto. Lei rientra nei casi previsti? Possiede già una casa?

Signor Eller - Sì, ce l'ho già. La casa è in ordine, abbastanza grande, comoda...

Impiegata - In questo caso potrebbe presentare una domanda allo IACP, l'Istituto Autonomo delle Case Popolari, ma perché vuole cambiare casa?

Signor Eller - Il problema è l'affitto, quasi quattrocento euro ogni mese sono tanti! Sa, in famiglia siamo in sei: ho quattro figli, tutti piccoli, e lavoro solo io.

Impiegata - Capisco. I suoi figli sono tutti minorenni?

Signor Eller - Come, scusi?

Impiegata - I suoi figli hanno meno di diciotto anni?

Signor Eller - Sì, certo. La più grande ne ha tredici.

Impiegata - Senta, vista la situazione, la domanda per le case comunali può farla lo stesso. Le dico già che ci vorrà del tempo, le nuove graduatorie non sono ancora pronte. Intanto Lei può presentare una domanda per ottenere un contributo economico. Potrebbe essere un contributo una-tantum, cioè una certa somma una volta sola, oppure potrebbe essere anche continuativo. Dipenderà dalla commissione che valuterà le domande. Adesso Le do i due moduli da compilare. Ecco: questo è per la casa e quest'altro è per il contributo.

Signor Eller - Devo aggiungere altri documenti?

Impiegata - Deve allegare solo le fotocopie del codice fiscale di ciascun componente del nucleo familiare.

Signor Eller - Può spiegarmi cosa vuol dire?

Impiegata - Ogni persona della sua famiglia ha un codice fiscale, deve farne una fotocopia e consegnarla insieme alla domanda.

Signor Eller - Grazie, adesso ho capito.

Impiegata - Innanzi tutto compili i moduli, poi li consegni all'Ufficio Assistenza, in Corso Garibaldi, 32. Prima di andare, però, chiami l'assistente sociale la signora Efficienti, se lo ricordi, Efficienti. Aspetti, glielo scrivo. Le scrivo anche il numero di telefono. Eccolo: 0183/60874.

Signor Eller - La ringrazio molto, arriverdela.



Assistente sociale: persona che, per lavoro, si occupa di tenere un collegamento tra l'ente di assistenza e l'assistito.

Case - parcheggio: case nelle quali si può abitare per un breve periodo, al massimo per un anno.

Requisito: qualità necessaria per uno scopo determinato.

Dimora: abitazione.

Sfratto: obbligo di lasciare un appartamento (il padrone di casa non vuole rinnovare il contratto d'affitto).

IACP: Istituto Autonomo Case Popolari.

Graduatoria: elenco di nomi di persone compilato in ordine di precedenza (in conformità a meriti o requisiti).

Contributo *una-tantum*: somma di denaro concessa – una sola volta – da una pubblica amministrazione ad un cittadino.

Contributo continuativo: somma di denaro versata regolarmente da una pubblica amministrazione ad un assistito.

Commissione: collegio di funzionari incaricati di esaminare le domande d'assistenza presentate dai cittadini e decidere chi ha maggior bisogno di aiuto.

Modulo: foglio compilato in parte, da completare con i propri dati.

Allegare: unire, accludere.

Codice fiscale: insieme di lettere e cifre che riassumono i dati anagrafici di una persona.

Ufficio Sicurezza Sociale: è un ufficio del Comune, si occupa dei cittadini italiani e stranieri che hanno bisogno di assistenza.

Letture, comprensione del testo e delle sue strutture

Strutture

Forme di cortesia

- Scusi
- Prego
- Per favore
- Grazie

Forme modali

- Deve allegare
- Deve aspettare
- Devo aggiungere
- Si può fare domanda
- Potrebbe fare
- Potrebbe presentare
- Può accomodarsi
- Può presentare
- Vorrei qualche informazione
- Vorrei parlare

Forme dell'imperativo

- Attenda un attimo
- Aspetti
- Chiami la signora
- Compili i moduli
- Consegni i moduli
- Si accomodi!
- Si ricordi
- Senta
- Venga

Pronomi

- Cambiarla
- Ce l'ho
- Consegnarla
- Eccolo
- Farla
- Farne
- Glielo scrivo
- Le dico
- Le do i moduli
- Le scrivo il numero
- Le spiego
- Li consegno
- Me l'ha detto
- Mi hanno detto
- Se lo ricordi
- Tocca a lei

Comprensione del testo (da eseguire con il testo accanto)

Rispondere con VERO o FALSO o NON DATO.
Alla fine rileggere con attenzione e controllare le risposte.

Il signor Eller deve aspettare il suo turno

- Vero
- Falso
- Non dato

La casa del signor Eller è troppo piccola

- Vero
- Falso
- Non dato

Il signor Eller paga troppo d'affitto

- Vero
- Falso
- Non dato

La signora Efficienti è un'amica del signor Eller

- Vero
- Falso
- Non dato

L'Ufficio Assistenza si trova in Piazza Garibaldi

- Vero
- Falso
- Non dato

Il signor Eller può chiedere un contributo economico

- Vero
- Falso
- Non dato

La Commissione esaminerà tutte le domande

- Vero
- Falso
- Non dato

L'impiegata è stata gentile e il signor Eller vuole invitarla a pranzo

- Vero
- Falso
- Non dato

L'espressione "una-tantum" significa: "una sola volta"

- Vero
- Falso
- Non dato

L'impiegata non sa il numero telefonico dell'Ufficio Assistenza

- Vero
- Falso
- Non dato

Comprensione del testo (da eseguire senza leggere il testo)

Completare le frasi: per ogni frase vi diamo tre possibilità di completamento, scegliere quella adatta. Alla fine rileggere con attenzione e controllare le risposte.

Il dialogo si svolge:

- in Questura
- in Comune
- in una scuola

Il signor Eller è:

- tedesco
- thailandese
- turco

Il signor Eller deve fare:

- la domanda di residenza
- la richiesta di un certificato
- domandare delle informazioni

Il signor Eller deve parlare:

- con un amico
- con un impiegato
- con un'assistente sociale

Il signor Eller potrebbe:

- cambiare casa
- telefonare al Sindaco
- presentare una domanda all'Istituto Autonomo Case Popolari

Per essere accettati nelle case del Comune occorre:

- avere quattro figli
- possedere requisiti particolari
- accomodarsi vicino alla porta

Il signor Eller deve compilare un modulo e a questo deve aggiungere:

- la carta d'identità
- il passaporto
- la fotocopia del codice fiscale

I figli del signor Eller sono:

- tutti molto vivaci
- tutti minorenni
- tutti adulti

Un modulo è

- un foglio bianco
- un documento
- un foglio da completare

L'ufficio per Sicurezza Sociale si occupa:

- solo dei cittadini italiani
- solo dei cittadini stranieri
- dei cittadini italiani e stranieri

Una regola al giorno

Indicativo Presente

Parlo	Prendo	Sento
Parli	Prendi	Senti
Parla	Prende	Sente
Parliamo	Prendiamo	Sentiamo
Parlate	Prendete	Sentite
Parlano	Prendono	Sentano

Imperativo

Parla	Prendi	Senti
Parli	Prenda	Senta
Parliamo	Prendiamo	Sentiamo
Parlate	Prendete	Sentite
Parlino	Prendano	Sentano

Verbi Andare e Venire

Indicativo Presente Imperativo

Vado	-----
Vai	Va'
Va	Vada
Andiamo	Andiamo
Andate	Andate
Vanno	Vadano

Vengo	-----
Vieni	Vieni
Viene	Venga
Veniamo	Veniamo
Venite	Venite
Vengono	Vengano

Esercizi

Trasformare le frasi come nell'esempio: usare i verbi nella forma conveniente dell'imperativo

*Esempio: Devi parlare! Devi uscire dalla stazione!
Parla! Esci dalla stazione!*

• Devi telefonare!

• Devi andare avanti!

• Devi aspettare il tuo turno!

• Devi scrivere il numero!

• Devi chiamare il tuo amico!

• Devi avvisare i ragazzi!

• Devi salire al terzo piano!

• Devi uscire da questa parte!

• Devi compilare il modulo!

• Devi leggere le istruzioni!

Ora vi riproponiamo le frasi dell'esercizio precedente.
Eseguire l'esercizio usando i verbi alla terza persona

Esempio: Deve parlare! Parli!
Deve uscire dall'ufficio! Esca dall'ufficio!

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| • Deve venire domani! | • Deve avvisare i ragazzi! |
| _____ | _____ |
| • Deve andare avanti! | • Deve salire al terzo piano! |
| _____ | _____ |
| • Deve aspettare il suo turno! | • Deve uscire da questa parte! |
| _____ | _____ |
| • Deve scrivere il numero! | • Deve compilare il modulo! |
| _____ | _____ |
| • Deve chiamare il suo amico! | • Deve leggere le istruzioni! |
| _____ | _____ |

Usare i pronomi diretti - lo, la, li, le - con il verbo nella forma conveniente dell'imperativo

Esempio: Se devi chiamare Luigi, chiamalo!
Se deve avvisare il suo collega, lo avvisi!

- Se vuole fare la domanda, è bene che _____ subito.
- Se devi preparare i documenti, _____ per tempo.
- Per favore, può scrivere l'indirizzo? _____ su questo foglio. Grazie.
- Consegni la domanda. _____ allo sportello numero tre.
- Devi avvertire i tuoi colleghi, _____.
- Devi comprare una busta, _____ dalla tabaccheria, vicino al Comune.
- Deve compilare il modulo. _____ con attenzione.
- Deve leggere le istruzioni, _____ e poi mi dica se è tutto chiaro.

Dialogate come nell'esempio. Scrivete le frasi

Esempio: (tu, portare documenti - io, avere portato, già).
Porta i documenti! Li ho già portati.

- (tu, scrivere lettera! - Io, avere scritto, già).
- _____
- (Lei, chiamare, signora Bianchi! - Io, avere chiamato, già, ieri).
- _____
- (Voi, leggere, avviso! - Noi, avere letto, dieci minuti fa).
- _____
- (Lei, scrivermi, suo indirizzo! - Ecco, Io, scriverlo subito).
- _____

- (Tu, restituire, a me il libro! – Tu, non ricordare? Io, avere restituito, l'altro ieri!).
- (Voi, portare, carta d'identità! – Noi, avere portato, già, eccola!).
- (Prego, signori, Loro, uscire da quella parte! – Lei, scusare, ma, noi, essere entrato, appena).
- (Scusi, Lei, avere visto, già, signora Efficienti? – No, io, non avere visto, ancora).

Cloze

Dalle seguenti frasi abbiamo tolto alcune parole. Inserirle correttamente negli spazi vuoti. Ecco le parole:

assistente sociale • casa-parcheggio • codice fiscale • modulo • dimora • graduatoria requisito • sfratto • ufficio affari sociali • contributo economico • una-tantum • continuativo

- Il signor Eller cerca una nuova _____ per sé e per la sua famiglia.
- Vorrebbe andare ad abitare in una _____ del Comune, ma non possiede i _____ necessari. La sua casa è bella e comoda, il padrone di casa non gli ha dato lo _____, l'unico problema è l'affitto troppo alto.
- Si reca all' _____ del Comune per chiedere informazioni.
- L'impiegata gli spiega che potrebbe presentare una domanda per ottenere un _____.
- Il signor Eller deve parlare con la signora Efficienti, un' _____ che lavora all'ufficio assistenza.
- Deve compilare un _____ e allegare le fotocopie del _____ di ciascuna persona della sua famiglia.
- Una commissione valuterà tutte le domande e preparerà una _____.
- In conformità a questa graduatoria, chi ha fatto domanda riceverà un contributo _____ o anche _____.

Nelle seguenti frasi abbiamo tolto alcuni avverbi: **abitualmente, ancora, già, mai, prima, sempre**. Inserirli correttamente negli spazi vuoti. Alcuni avverbi devono essere usati più volte

- La famiglia Eller possiede _____ una casa.
- Il signor Eller non ha _____ parlato con l'assistente sociale.
- Le case-parcheggio _____ sono assegnate a persone senza dimora o a quelle che vivono in case vecchie, malandate e senza servizi.
- L'impiegata dice al signor Eller che _____ di andare all'ufficio assistenza, deve telefonare alla signora Formichi.
- Quando davanti ad uno sportello ci sono altre persone, _____ di parlare con l'impiegato dobbiamo _____ aspettare il nostro turno.
- _____ di firmare un foglio, si deve _____ leggere con molta attenzione tutto quello che c'è scritto.
- L'impiegata non c'è, sono le tredici e la signora è _____ uscita.

Italiano della burocrazia

Compilare il modulo "Case-parcheggio" con l'aiuto dell'insegnante

Riflettere e tradurre in italiano comune e poi nella propria lingua le seguenti parole:

Istanza

Usufruire

All'uopo

Situazione alloggiativa

Abitazione degradata

Adibito

Soggetto senza fissa dimora

Esecuzione coattiva

Morosità

Marcato sovrautilizzo

Imperia,

All'Assessorato
alla Sicurezza Sociale
del Comune di IMPERIA

**OGGETTO: richiesta di CASE PARCHEGGIO
e/o di Alloggio di Proprietà Comunale.**

I sottoscritt_

nat_ a () il

e res. ad Imperia in via N° Tel.

rivolge rispettosamente istanza per usufruire di quanto in oggetto.

ALL'UOPO DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ:

Composizione del nucleo familiare:

.....
.....
.....
.....
.....

1 a) Stato dell'abitazione: situazione alloggiativa precaria/abitazione degradata.

Locale adibito impropriamente ad abitazione o alloggio dichiarato inabitabile.

Soggetti senza fissa dimora ovvero domiciliati in convitti, ricoveri o centri di accoglienza, dormitori o pensioni.

2 a) Sfratto: situazioni che comportino il rilascio dell'alloggio occupato.

Di abitare in alloggio che deve essere rilasciato, essendo stata richiesta la fissazione della data di un intervento della Forza Pubblica.

Di abitare in alloggio che deve essere rilasciato, essendo scaduto il termine previsto nel prov-

vedimento di convalida dello sfratto, e sono state avviate le procedure per l'esecuzione coattiva.

Di abitare in alloggio che deve essere rilasciato a seguito di verbale conciliazione ovvero a seguito di provvedimento esecutivo di sfratto, anche per morosità, o di sentenza di separazione fra coniugi, o di ordinanza di sgombero nonché di allontanamento.

Che a seguito della esecuzione del provvedimento di sfratto, ha rilasciato l'alloggio e vive in coabitazione con altro nucleo familiare oppure in condizioni di marcato sovrautilizzo dell'alloggio anche qualora, ai fini anagrafici, il nucleo sia stato unificato con quello che ha offerto l'ospitalità temporanea.

1b) Reddito:

.....

2b) Categorie svantaggiate

Invalido Civile al 100% con indennità di accompagnamento

Invalido Civile al 100%

Invalido Civile tra il 75% ed il 99%

Invalido Civile tra il 46% ed il 74%

Separato/a, ragazza/o madre/padre con minore/i

Malati psichici senza Invalidità Civile, con certificazione dell'ASL e programma riabilitativo di inserimento in abitazione da soli, e altre tipologie di utenza seguite dai Servizi Territoriali.

Anziani ultrasessantacinquenni

Altro

.....

In Fede

Ampliamento (Esperienze personali con la burocrazia italiana)

Leggere e commentare oralmente con i compagni i testi seguenti

Io ho solo un'esperienza con la burocrazia italiana: l'anno scorso avevo bisogno del permesso di soggiorno; sono andata alla polizia, ho consegnato i documenti necessari e in tre giorni tutto era pronto. Nessun problema. Per fortuna non ho esperienze negative.

(Garbinie L.)

Quando ho voluto fare la richiesta del permesso di soggiorno sono andato in Questura, a Porto Maurizio, diverse volte inutilmente; alla fine sono dovuto andare a Genova al Consolato tedesco per farmelo fare. Gli impiegati del Consolato non capivano i problemi che sorgono sempre ad Imperia: non ero il primo che doveva fare questo giro. Hanno messo i timbri sui miei documenti e sono tornato ad Imperia. In Questura non hanno voluto vedere o tenere più niente: si sono interessati solo ai timbri del Consolato. Queste sono le mie esperienze con la burocrazia. Nel piccolo Comune in cui abito non ho mai avuto dei problemi.

(Matthias A.)

L'anno scorso, nel mese di novembre, sono andata alla A.S.L. per rinnovare il tesserino sanitario; là mi hanno detto che avrei dovuto portare una serie di documenti: dichiarazione del datore di lavoro, stato di famiglia, fotocopia del permesso di soggiorno. Sono andata a fare tutti questi documenti poi li ho portati alla A.S.L. Andava tutto bene, non mancava nulla, però sorgeva un problema: l'impiegata non riusciva a programmare il mio nome, Li - Li, nel computer perché, ha detto, era troppo corto. Io mi sono meravigliata: "Come mai in questo computer no, invece in altri (per esempio in quelli della Questura) sì?". Poi m'è venuta un'idea: "Scriviamo Lii - Lii, può darsi che si riesca" e... ha funzionato! Dopo tutto questo lavoro, però, il tesserino sanitario che ho ricevuto scadeva il 31 dicembre!

(Li - Li)

Fino ad oggi non ho avuto altri contatti con la burocrazia eccetto che per il rinnovo del permesso di soggiorno. In quindici anni ho dovuto chiederlo cinque o sei volte e, per riceverlo, dovevo aspettare da uno a sei mesi. Una volta i carabinieri del paese in cui vivo mi hanno mandato al Comune e da lì mi hanno rimandato ai carabinieri. Un'altra volta, di ritorno dalla Questura, mi sono presentata ai carabinieri, per qualcosa che doveva essere di loro competenza; anche quella volta sono stata rinviata alla Questura di Imperia. Quello che mi disturba di più è proprio sentirmi un po' come una palla, che rimbalza da un ufficio all'altro, senza capire perché nessuno mi dice subito quanti documenti devo fare e dove devo farli. Sarebbe più facile arrivare nell'ufficio giusto, con tutto pronto! Sarebbe meglio per me e anche per gli impiegati, credo.

(Ute)

Verifica (interazione)

Discutere in classe sul tema "gli uffici pubblici in Italia"