



Sportelli Info Immigrati zona grossetana

Relazione anno
2013

*Redatto dalla Coordinatrice
Cristina Totti*

Gli Sportelli della zona grossetana

- **Grosseto** Via Verdi,5 Apertura: Lunedì.Mercoledì.Giovedì.Venerdì 9.00 / 13.00
Tel.0564/439225Fax. 0564/429242
- **Scansano** Biblioteca Comunale Via Diaz
Apertura Martedì10.00/13.00 Giovedì17.00/19.00 Tel.0564/507768
- **Castiglione della Pescaia** Palazzo comunale
Apertura:Martedì 15:30/17.30 Tel.0564/927181Fax.0564/927222
- **Roccastrada** Palazzo comunale
Apertura su appuntamento dal 26 ottobre 2013 Tel.0564/561244Fax.0564/561205
- **CivitellaPaganico** Palazzo Comunale
Apertura su appuntamento dal 26 ottobre 2013 . Tel.0564/900418Fax.0564/900414

Attività degli Sportelli

- Il servizio offre una capillare informazione sugli aspetti pratici, giuridici e normativi, dell'immigrazione in Italia.
- Accoglie e indirizza lo straniero migrante, informandolo sui suoi diritti e doveri, sui servizi fruibili nel territorio, e indica i percorsi da seguire per la concretizzazione dei bisogni.
- Lo Sportello si impegna a creare e rafforzare i rapporti di rete tra tutte le realtà locali, sia istituzionali che del terzo settore, per favorire i percorsi di cittadinanza e per evitare che l'utente giri da un ufficio all'altro per la soluzione di un problema anche banale.
- Agli Sportelli si svolge anche attività di segretariato sociale, e la Compilazione elettronica dei Kit per il Rinnovo del Permesso di Soggiorno e la richiesta di Permesso CE di lungo periodo (ex carta di soggiorno)

Principali attività degli Sportelli

- Attività di Front/office
- Attività di Back/office
- Attività di accompagnamento

Front-office
e
Back-office



- **Nell'attività di Front- Office:** si rilasciano informazioni direttamente all'utente, lo si indirizza in autonomia rimanendo sempre a disposizione per aggiornamenti e ulteriori informazioni.

Gli sportelli sono diventati nel tempo un punto di riferimento per gli stranieri del territorio, ai quali si rivolgono preventivamente per le loro scelte, sia di carattere puramente amministrativo e giuridico, ma anche per consultarsi con il personale che ha conquistato la loro fiducia. Si può dire che l'attività sia ritenuta indispensabile da alcuni stranieri e dalle loro famiglie che vi si rivolgono da anni.

- **Attività di back office:** gli operatori dello sportello si attivano per il rafforzamento della rete di contatti, lo sviluppo di nuove iniziative, la loro formazione continua, e portano avanti le pratiche di accompagnamento.

Che cosa è l'Attività di Accompagnamento

- L'attività di Accompagnamento, è una forma di segretariato sociale che consiste nel rilevare la problematica, constatare che l'utente non può agire in autonomia, dopo di che procedere alla parte formale, compilando una scheda personale contenente dati, copie di documenti e descrizione del caso. L'operatore procede per la risoluzione del problema in collaborazione con l'utente stesso e con i referenti con i quali lo sportello collabora, con un intervento di mediazione e accompagnamento, fino alla conclusione e, se possibile, alla soluzione del problema iniziale.

Ci sono degli accompagnamenti che durano da anni, per i quali si segue la persona o la famiglia nelle varie problematiche che si aggiungono con il tempo. Spesso infatti la difficile soluzione sta nel famoso caso del

"cane che si morde la coda"



Dati degli accompagnamenti

Numero di Accompagnamenti nell'anno 2013

- 34 Casi totali di accompagnamento.
- 7 provenienti dalle annualità precedenti

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2013

- 10 sono i casi archiviati nell'anno.
- 24 passano all'annualità 2014, perché ancora in sospeso.

Attività
Rinnovo/ Richiesta Permesso di Soggiorno
e
Permesso CE Lungo periodo (ex Carta soggiorno)

- La procedura di rilascio e rinnovo dei permessi e delle carte di soggiorno ai cittadini stranieri, avviata sul territorio nazionale nel Dicembre 2006, prevede che la domanda possa essere compilata su moduli prestampati cartacei direttamente dal cittadino straniero, oppure possa essere compilata da un Ente o da un Patronato abilitato al servizio. L'Ente abilitato a tale servizio compila elettronicamente la domanda utilizzando il programma software ELI2, realizzato da Poste Italiane, che si trova sul Portale Immigrazione, che ci permette la stampa del modulo elettronico della domanda. Questa dovrà in ogni caso essere consegnata dal cittadino straniero presso uno degli Uffici Postali abilitati alla accettazione della stessa. Gli Sportelli, effettuando questo servizio in virtù anche delle buone prassi locali già presenti sul territorio, precedentemente all'avvio della nuova procedura, formano una vera e propria Rete di Assistenza al cittadino straniero. Partecipando alla Rete di Assistenza, gli Sportelli del Coeso SdS, mettono gratuitamente a disposizione del cittadino straniero un qualificato servizio di supporto, che consente di istruire correttamente le pratiche, evitando tutti i possibili errori derivanti da una compilazione autonoma della stessa, da parte del cittadino e rendendo quindi la pratica immediatamente processabile dalle Questure.

Numero di Pratiche di Compilazione elettronica del kit postale nell'anno 2013

Permessi di soggiorno = 146

Permessi CE di lungo periodo = 122



Incrocio domanda/offerta di lavoro



Lo sportello attua un Protocollo di Intesa con la Provincia settore Centro impiego, stipulato nell'anno 2005 e aggiornato nel 2011.

Il lavoro è di fondamentale importanza per gli immigrati, dato che è il motivo principale di emigrazione, e speranza per il futuro delle proprie famiglie sia in Italia che nei paesi di origine.

Lo Sportello info immigrati cerca di favorire l'incrocio della domanda/offerta di lavoro con attività quali:

- Compilazione del Curriculum Vitae, con il quale lo straniero ha maggiore capacità di presentarsi per un possibile lavoro; ricerca on-line delle offerte attraverso il portale idol on line. Il servizio su idol web si è interrotto data la scarsità e la ripetitività degli annunci di lavoro, e l'inefficacia provata del portale rispetto allo scopo; per cui si è preferito compilare e stampare i curricula all'utente, perché sia egli stesso ad autocandidarsi all'offerta.
- Utilizzo di un sistema informatico con il Punto Insieme, denominato "DOM" che consente la raccolta dei dati da entrambe le postazioni e che realizza l'incrocio domanda/offerta di lavoro, agevolando le esigenze delle famiglie che cercano personale privato e le esigenze di coloro che sono in cerca di un'occupazione nel settore domestico e di assistenza, attivato a settembre 2012

Dati Incrocio Domanda/offerta di lavoro 2013

Inserite nel sistema DOM

- Numero schede inserite nel sistema DOM per il settore domestico: **222**
- Numero schede offerta di lavoro domestico e/o assistenza: 30

curriculum compilati : nr 45

Convenzioni e Protocolli di Intesa

- **Protocollo d'intesa con la Casa Circondariale** per la consulenza ai detenuti stranieri
- Nr. 3 incontri /colloquio con detenuti stranieri nell'anno 2013 all'interno della casa circondariale di Grosseto.
- **Progetto Resisto** seconda edizione-rete di sportelli informativi per stranieri in Toscana.
Il Progetto prevedeva nel 2013 la formazione e la consulenza giuridica di II° livello, svolta da Adirmigranti-Altro diritto.
- **Convenzione con l'associazione Altro Diritto Onlus** (Centro di consulenza giuridica sull'immigrazione) per una consulenza giuridica a distanza che offre a tutti gli operatori dei comuni associati, la possibilità di avere informazioni giuridiche tramite telefono e posta elettronica e un accesso con password alle informazioni riservate presenti sul sito Adirmigranti.
- **Convenzione con AUSER di Scansano** (soggetto capofila di un gruppo di associazioni), per l'affiancamento al servizio Sportello Info Immigrati di Scansano.(Rinnovata tacitamente)
- **Protocollo con la Provincia di Grosseto** per lo svolgimento di attività integrata con quella del Centro Impiego, come l'incrocio domanda/offerta di lavoro, l'invio dei curriculum sulle offerte in pre-selezione e l'accesso al Sistema IDOL per la consulenza ai lavoratori e l'iscrizione e il rilascio dello stato di disoccupazione.
- **Associazione ASGI** (associazione studi giuridici sull'immigrazione) si è rinnovato il sostegno per il 2013, all'Asgi, che offre a fronte di una quota associativa, un servizio di informazione on-line sulle circolari, norme, notizie e aggiornamenti, ed invia una pubblicazione trimestrale su tutte le normative e le loro interpretazioni, e la possibilità di inviare quesiti che oltre ad avere una risposta celere, vengono condivisi con tutta la rete dei soci Asgi a livello nazionale per favorire lo scambio di esperienze.
- **Adesione alla Rete Rirva - Networking italiano per il Rimpatrio Volontario Assistito**
Il 24 Febbraio 2011, Info immigrati aderisce a questa rete, a seguito di una formazione degli operatori, e diventa Punto Informativo della rete stessa

Rete Italiana per il Ritorno Volontario Assistito, Rete RIRVA fase V

Progetto 104394 az. 7 finanziato dal Fondo europeo Rimpatri, FR 2012 (approv. Prot. 00005086 del 13.06.13)

La Rete Rirva nell'annualità 2013, ha subito una riorganizzazione nel mese di luglio a seguito del finanziamento del Fondo Rimpatri.

Sono cambiati i partner e non ci sono più le antenne regionali

La **Rete RIRVA** è quindi attualmente composta da:

- **coordinamento nazionale**
- **Aderenti** Enti/Organizzazioni pubbliche o private che hanno richiesto di far parte della Rete con il ruolo di:

Punti Informativi - PI realtà specificatamente dedicate all'informazione dei migranti sulla misura e all'accompagnamento all'accesso e segnalazione dei casi, strutture che già svolgono servizi di informazione/accoglienza/accompagnamento ai cittadini stranieri;

- **Punti di Sensibilizzazione - PS** supportano l'attività informativa e di concertazione interistituzionale della Rete, tra cui regioni e realtà nazionali.

La Società Della Salute Dell'Area Socio Sanitaria Grossetana Coeso SdS, aderisce alla "Rete RIRVA" in qualità di PUNTO INFORMATIVO per contribuire a consolidare un "sistema di riferimento italiano" sul Rimpatrio Volontario Assistito e della reintegrazione nei paesi di provenienza (denominato RVA)

In qualità di "PUNTO INFORMATIVO" della Rete, assicura le seguenti attività:

la partecipazione di propri referenti ed operatori agli eventi ed occasioni informative previste dal progetto nel proprio territorio;

la promozione di occasioni di informazione sul RVA all'interno della propria organizzazione e reti di riferimento;

- Fornire un primo orientamento e supporto ai migranti interessati ad accedere all'opzione del RVA, con il sostegno della rete, per verificarne l'ammissibilità, ed accompagnarli a maturare la scelta in modo volontario, nonché a compilare la documentazione predisposta per la richiesta di RVA. *Gli ambiti di collaborazione previsti non comportano alcuna spesa per l'ente.*

Nell'anno 2013 ci sono stati 16 accessi informativi sulla misura RVA, si sono concluse 2 partenze volontarie.

Progetti. Progettazione, Realizzazione e Coordinamento

Mediazione, facilitazione linguistica e traduzione.

Questa attività si progetta per i Comuni della zona grossetana, che delegano alla Società della salute attraverso il contratto di servizio. Lo Sportello Infomigrati ha funzioni di coordinamento e controllo dell'operato e dei risultati. Il servizio di mediazione e traduzione è stato affidato a seguito di bando di gara alla Cooperativa Eurostreet, che ha proseguito a seguito di proroga fino al 30 aprile 2013. Nel mese di luglio è stato fatto un altro bando di gara che ha visto vincitrice la Ditta AeS di Roma, la quale si è aggiudicata l'appalto dei suddetti servizi fino a settembre 2014. L'oggetto stabilisce un monte ore di mediazione linguistico - culturale presso i circoli didattici del Comune di Grosseto e attività di traduzione e interpretariato linguistico in varie lingue per Coeso e Asl, oltre a Corsi di Italiano L2 per stranieri e corsi di lingue straniere.

. Sono state svolte anche delle traduzioni di materiale informativo per la ASL9 e interventi di mediazione in ambito sanitario.

Progetto in Convenzione con SdS Colline Metallifere per Sportello informativo per migranti

Apertura settimanale dello sportello Immigrati nel Comune di Follonica, coordinamento con l'attività ordinaria dell'Infomigrati per la soluzione delle problematiche rilevate.

Il servizio è iniziato a settembre 2012, con termine stabilito al 31 dicembre. E' stata fatta una proroga fino al 30 giugno 2013, ed una ulteriore fino al 31 dicembre 2013. A seguito è stato deciso di prorogare ulteriormente fino a dicembre 2014.

Partecipazione incontri pubblici e manifestazioni di settore

- Partecipazione alla presentazione del libro "Dall'A1 All'A2" Biblioteca comunale di Follonica 27 Marzo 2013
- *Partecipazione al convegno "Arcipelago CIE", indagine sui centri di identificazione ed espulsione, Camera di Commercio di Grosseto, 18 giugno 2013.*
- *Partecipazione al seminario territoriale "Lavoro, politiche sociali e formazione professionale: un modello integrato per l'assistenza familiare" Sala Pegaso 26 settembre 2013.*
- *Partecipazione alla consegna degli attestati di frequenza presso Confartigianato Grosseto per il corso "La strada dell'integrazione" 24 ottobre 2014.*
- *Partecipazione all presentazione nazionale del "Immigrazione Dossier statistico caritas 2013" Roma 13 novembre 2013*

Formazione attiva e passiva

Sia il coordinatore che l'operatore partecipano alla formazione, in quanto la materia immigrazione e aspetto giuridico della straniero è in continuo mutamento, e richiede un aggiornamento continuo, inoltre può capitare di ricevere delle richieste di docenze e partecipazione a formazione cosiddetta "attiva".

Docenza dell'operatrice Cristina Totti nell'ambito del Corso "Diritti, doveri e percorsi di cittadinanza dei cittadini migranti e delle loro famiglie", organizzato dall'azienda Usi di Grosseto per la Formazione delle assistenti sociali del Distretto zona grossetana, in data 5 novembre 2013.

Formazione Operatori

- **23/02/2013** Grosseto Corso obbligatorio Coeso antincendio.
- **17/05/2013** Pisa Formazione progetto resisto I sessione.
- **30/05/2013** Pisa Formazione progetto resisto II sessione.
- **18/06/2013** Grosseto convegno camera di commercio sul sistema CIE.
- **02/07/2013** Grosseto seminario sui fondi comunitari Sala Pegaso.
- **03/07/2013** Grosseto seminario ConTratto percorsi di sostegno alle vittime di tratta.
- **26/09/2013** Grosseto seminario lavoro politiche sociali e formazione professionale. Un modello integrato per assistenza familiare" Sala pegaso.
- **13/11/2013** Roma presentazione Dossier statistico Caritas.
- **09/12/2013** Grosseto Coeso formazione obbligatoria " Codice di comportamento".

Accoglienza stage e tirocini

Servizio civile regionale "Integrazioni"

Accoglienza dal 10 settembre 2012 fino al 10 settembre 2013, di 2 volontarie in Servizio civile regionale nell'ambito del progetto Integrazioni.

Obiettivi del progetto Integrazioni

- rafforzamento, tramite il servizio dei volontari, della rete di supporto e sostegno per gli immigrati,
- acquisizione di elementi fondamentali per lavorare con conoscenza e padronanza nei diversi contesti,
- sviluppo delle conoscenze e competenze già acquisite attraverso un percorso nell'ambito della mediazione interculturale,
- potenziamento del rapporto tra gli sportelli e il contesto territoriale esterno

Accoglienza Tirocinante dell'Università di Siena

In base ad una convenzione stipulata tra Coeso SdS e l'università per stranieri di Siena, è stata accolta una studentessa nel periodo dal 4 novembre 2013 al 28 febbraio 2014, con un Progetto formativo e di orientamento.

Dati anagrafe per Comune
al 31/12/2013

Grosseto

Totale popolazione residente 81.730 (M 38.749 F 42.981)
• Di cui residenti non italiani 6.703 (M 2.791 F 3.912 di cui minori 1.247)

Scansano

Totale popolazione residente 4.559 (M 2.276 F 2.283)
• Di cui residenti non italiani 735 (M 364 F 371 di cui minori 139)

Castiglione della Pescaia

Totale popolazione residente 7.394
• Di cui residenti non italiani 522 (M 215 F 307 di cui minori 63)

Civitella Paganico

Totale popolazione residente 3.266
• Di cui residenti non italiani 534 (M 277 F 257 di cui minori 142)

Roccastrada

Totale popolazione residente 9.303 (M 4554 F 4749)
• Di cui residenti non italiani 1.460 (M 788 F 672 di cui minori 260)

DATI AFFLUENZA SPORTELLI ANNO 2013

Per ogni utente che si presenta allo sportello vengono rilevati la nazionalità; il sesso, la fascia di età, se è un primo accesso o un utente abituale; se il contatto è diretto o telefonico; da chi è stato indirizzato; chi è stato attivato per la risposta; se si è aperta una pratica di accompagnamento e/o mediazione; la causale della richiesta; e la tipologia del titolo di soggiorno nel caso di utente straniero

Numero di accessi da gennaio a dicembre 2013

Accessi in totale 2264
stranieri 1947 italiani 317

Accessi per Comune:

Grosseto	2116	
Scansano		76
Cast. della pescaia	38	
Civitella Paganico	7	
Roccastrada		27

Tipologia degli accessi

• Primo accesso	472	
• Per telefono		372
• Fascia di età prevalente	31/40	
• Genere prevalente		Maschile
• <u>Principali richieste informative</u>		
• Rinnovi Permessi di soggiorno		363
• Ricerca lavoro		247
• Permesso di lungo periodo		233
• Ricongiungimento familiare		80
<u>Numero compilazione kit Pratiche di rinnovo</u>	<u>268</u>	

Accessi 5 nazionalità prevalenti

• Marocco	387
• Ucraina	198
• Albania	176
• Romania	111
• Senegal	108