



# Sportelli Info Immigrati zona grossetana

Relazione anno  
2015

*Redatto dalla Coordinatrice  
Cristina Totti*

# Gli Sportelli della zona grossetana

- **Grosseto** Via Verdi,5 Apertura: Lunedì.Mercoledì.Giovedì.Venerdì 9.00 / 12.00  
Tel.0564/439225Fax. 0564/429242
- **Scansano** Biblioteca Comunale Via Diaz  
Apertura Martedì10.00/12.00 e venerdì in convenzione con il terzo settore 10.00/12.00  
Tel.0564/507768
- **Castiglione della Pescaia** Palazzo comunale  
Apertura su appuntamento dal 26 ottobre 2013 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 2015**

- 35 Casi totali di accompagnamento.
- 16 provenienti dalle annualità precedenti

### **Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2015**

- 22 sono i casi archiviati nell'anno.
- 10 passano all'annualità 2016, perché ancora in sospeso.

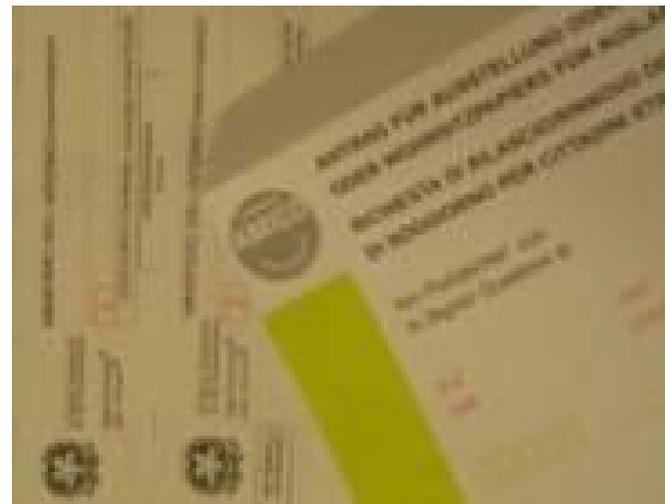
Attività  
Rinnovo/ Richiesta Permesso di Soggiorno  
e  
Permesso CE Lungo periodo ( ex Carta soggiorno)

- 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 2015

***Permessi di soggiorno e    Permessi UE di lungo periodo***

**Totale : 198**



## 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 2015

Inserite nel sistema DOM

- Numero nominativi inseriti nel sistema DOM per il settore domestico e assistenza :  
**176**
- Numero schede offerta di lavoro domestico e/o assistenza: **17**

curriculum compilati : nr 39

## Convenzioni e Protocolli di Intesa

- **Protocollo d'intesa con la Casa Circondariale** per la consulenza ai detenuti stranieri  
Nessun incontro con detenuti stranieri nell'anno 2015 all'interno della casa circondariale di Grosseto.
- **Protocollo provincia – prefettura – terzo settore** di Grosseto per lo sviluppo di una rete territoriale integrata per l'insegnamento dell'italiano L2. "Progetto L2 Network"
- **Adesione al sistema informativo regionale corsi di lingua "Sircly 2"**
- **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 2014 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

## Convenzioni e Protocolli di Intesa

- **Protocollo d'intesa con la Casa Circondariale** per la consulenza ai detenuti stranieri  
Nessun incontro con detenuti stranieri nell'anno 2015 all'interno della casa circondariale di Grosseto.
- **Protocollo provincia – prefettura – terzo settore** di Grosseto per lo sviluppo di una rete territoriale integrata per l'insegnamento dell'italiano L2. "Progetto L2 Network"
- **Adesione al sistema informativo regionale corsi di lingua "Sircly 2"**
- **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 2014 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 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 2015 ci sono stati 4 accessi informativi sulla misura RVA, non si sono concluse 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 Ditta Eurostreet società cooperativa da febbraio 2015.

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. A seguito sono state fatte proroghe fino al 31 dicembre 2015.

## 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. Si rendiconta anche la formazione obbligatoria aziendale

### Formazione specifica 2015

- **20/01/2015 Poggibonsi Progetto mattone internazionale**
- **30/01/2015 Firenze Seminario diritto alla salute dei richiedenti asilo**
- **17/02/2015 Firenze FEI piano di azione immigrazione.**
- **09/04/2015 Arezzo FEI piano di azione immigrazione "Processi di accoglienza ed integrazione nei piccoli comuni" modulo a e b**
- **10/04/2015 Arezzo FEI piano di azione immigrazione "Processi di accoglienza ed integrazione nei piccoli comuni" modulo c**
- **18/06/2015 Formazione web Anci Toscana Nuovi sistemi di e-government**
- **29/06/2015 Formazione web Sistema informativo sportelli stranieri**

### Formazione obbligatoria aziendale

- **03/12/2015 Grosseto Anticorruzione e legalità**
- **04/12/2015 Grosseto Gestione del Rischio**

## Accoglienza stage e tirocini

### **Servizio civile regionale “I.V.A. Immigrazione Valore Aggiunto”**

Accoglienza dal 29 Ottobre 2015, di 3 volontari in Servizio civile regionale nell’ambito del progetto I.V.A. Immigrazione Valore Aggiunto

#### **Obiettivi del progetto I.V.A. Immigrazione Valore Aggiunto**

- Educare alla multiculturalità attraverso la conoscenza di alcuni aspetti di culture extraeuropee;
- Accogliere la diversità culturale attraverso i valori del rispetto e della tolleranza;
- Favorire la valorizzazione della diversità culturale e della dimensione internazionale;
- Facilitare l'inserimento sociale e scolastico degli studenti extracomunitari
- Promuovere l'educazione alla legalità e alla solidarietà
- Agevolare il passaggio di informazioni e lo scambio costruttivo di esperienze

#### **Tirocinio formativo in convenzione con università per stranieri di Siena**

tirocinante Juli Sfulcini dal 03/08/2015 al 30/11/2015

#### **Tirocinio formativo in convenzione con università di Siena**

tirocinante Serena Dingacci dal 30/11/2015 al 30/10/2016

Dati anagrafe per Comune  
al 31/12/2015

**Grosseto**

Totale popolazione residente 82.087 ( M 38.940 F 43.147)  
Di cui residenti non italiani 7.204 ( M 3.034 F 4.170 di cui minori 1.317 M 680 F 637)

**Scansano**

Totale popolazione residente 4.517 (M 2.248 F 2.269)  
Di cui residenti non italiani 744 (M 368 F 376 di cui minori 143)

**Castiglione della Pescaia**

Totale popolazione residente 7.309 (M 3.561 F 3.748)  
Di cui residenti non italiani 516 (M 205 F 311 di cui minori 56 M 33 F 23)

**Civitella Paganico**

Totale popolazione residente 3.188  
Di cui residenti non italiani 526 (M 270 F 256 di cui minori 129)

**Roccastrada**

Totale popolazione residente 9.199 (M 4.501 F 4.698)  
Di cui residenti non italiani 1.255 ( M 670 F 585 di cui minori 244 M 147 F 97)

## DATI AFFLUENZA SPORTELLI ANNO 2015

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 2015

**Accessi in totale 1661**  
stranieri 1506 italiani 155

#### Accessi per Comune:

<b>Grosseto</b>	<b>1560</b>	
<b>Scansano</b>	<b>75</b>	
<b>Cast. della pescaia</b>	<b>8</b>	
<b>Civitella Paganico</b>	<b>0</b>	non sono stati richiesti appuntamenti
<b>Roccastrada</b>	<b>18</b>	

# Tipologia degli accessi

Primo accesso	302
Per telefono	274
Fascia di età prevalente 31/40	577
Genere prevalente: maschile	920

## Principali richieste informative

Rinnovi Permessi di soggiorno

Permesso di lungo periodo

Test italiano

Ricerca lavoro

Numero compilazione kit Pratiche di rinnovo 198

## Accessi 5 nazionalità prevalenti

Marocco

Albania

Senegal

Ucraina

Tunisia