



# Sportello **info.immigrati**



## Sportelli Info Immigrati Relazione anno 2019

**Referente Cristina Totti**

CoeSo SdS Grosseto - Sportello Info.Immigrati

Febbraio 2020

# Gli Sportelli del territorio



- **Grosseto** Via Arno, 1 - Tel.0564/28246

Apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e ogni martedì e giovedì anche dalle 15 alle 18.

- **Scansano** Biblioteca Comunale Via Diaz - Tel.0564/507768  
Apertura su appuntamento ( dal 1 Agosto 2019)

- **Castiglione della Pescaia** Palazzo comunale -Tel.0564/927181  
Apertura su appuntamento

- **Roccastrada** Palazzo comunale - Tel.0564/561244  
Apertura su appuntamento

- **CivitellaPaganico** Palazzo Comunale .Tel.0564/900418  
Apertura su appuntamento

- **Follonica** Ex casello idraulico Via Roma,47. Tel. 0566/59009  
Apertura: Martedì 10.00/12.45 – 15.30/17.00 – Giovedì 10.00/12.45

# Attività degli Sportelli



- Da Marzo 2016, a seguito di bandi di gara, le attività dello Sportello di Grosseto sito in Via Arno 1/E, sono affidate alla Ditta Simurg Ricerche, che gestisce lo Sportello di Grosseto e quelli dei comuni di: Castiglione della Pescaia, Roccastrada, Scansano, facenti parte della zona grossetana, questi ultimi vengono attivati su appuntamento, telefonando allo Sportello di Grosseto.
- Il coordinamento e l'organizzazione delle attività resta a carico di Coeso SdS nella figura di Cristina Totti, coordinatrice del servizio dal 2002.  
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, la Compilazione elettronica dei Kit per il Rinnovo del Permesso di Soggiorno, la richiesta di Permesso CE di lungo periodo ( ex carta di soggiorno) e la Cittadinanza italiana.

## Principali attività degli Sportelli

- Attività di Front/office
- Attività di Back/office
- Attività di accompagnamento
- Presenza ai tavoli sulle tematiche attinenti

# 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. Con l'esperienza abbiamo attuato anche una forma di accompagnamento cosiddetto “veloce”, che significa un accompagnamento che prevede una risposta non immediata, ma a breve termine, che non comporta un'attivazione della rete, ma soltanto un'attenzione maggiore alla richiesta, che non può essere data al momento del front office; ( esempio : un'analisi approfondita di norme e circolari, o un confronto con altri operatori di sportello e/o altri uffici);

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 2019 -**

### **Grosseto**

Casi totali di accompagnamento: 3

provenienti dalle annualità precedenti: nessuno

### **Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2019**

casi archiviati nell'anno 2019: 3

passano all'annualità 2020, perché ancora in sospeso: nessuno

Accompagnamenti "veloci": 20

### **Follonica**

Casi totali di accompagnamento: 16

provenienti dalle annualità precedenti: 3

### **Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2019**

casi archiviati nell'anno: 10

passano all'annualità 2020, perché ancora in sospeso: 6

Accompagnamenti "Veloci": 40

# 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 di 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.
- Inoltre la stretta collaborazione tra gli sportelli e la Questura di Grosseto, consente di monitorare le pratiche, rilevare delle problematiche risolvibili, così da orientare il cittadino straniero nell'iter della domanda.

# Incroccio domanda/offerta di lavoro



- Lo sportello storicamente ha attuato Protocolli di Intesa con la Provincia settore Centro impiego, a seguito dei cambiamenti normativi, che hanno portato i servizi per l'impiego in ambito regionale, il servizio info immigrati ha seguito sempre la collaborazione con i Centri impiego, partecipando ai progetti regionali di messa in rete degli sportelli al cittadino, soprattutto per la ricerca del lavoro, nell'annualità 2019 il Coeso sds grosseto, attraverso il servizio infoimmigrati ha partecipato al progetto T.E.A.M.S. (TUSCANY EMPOWERMENT ACTIONS FOR MIGRANT SYSTEM ) TRA SOCIETA' DELLA SALUTE ZONA PISANA , COMUNE DI LIVORNO, COMUNE DI MASSA E SOCIETA' DELLA SALUTE COESO AREA GROSSETANA
- 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 idolweb;*
  - ✓ *Utilizzo di un sistema informatico denominato "DOM" 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, questo sistema è in rete con i Punti Insieme del territorio, i servizi sociali, e i Centri Impiego.*



# Convenzioni e Protocolli di Intesa



- **Convenzione con l'associazione Altro Diritto Onlus** (Centro di consulenza giuridica sull'immigrazione) per una consulenza giuridica di secondo livello, 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 SdS Pisana** per la realizzazione del Progetto TEAMS per lo svolgimento di attività integrata con i Centri Impiego, i CPIA ed i servizi sociali;
- **Associazione ASGI** (associazione studi giuridici sull'immigrazione) si è rinnovato il sostegno 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.
- **Protocollo d'intesa con la RAG** -Rete Grossetana Antidiscriminazione, per porre in essere ogni attività utile e necessaria per promuovere ogni principio di uguaglianza e porre in essere tutte le azioni necessarie al contrasto delle discriminazioni;

# Progetti.

## Progettazione, Realizzazione e Coordinamento



### **Mediazione, facilitazione linguistica e traduzione.**

- Questa attività si progetta per le scuole dei Comuni della zona SdS Grosseto che ne fanno richiesta, per il servizio sociale e per la ASL; lo Sportello Info Immigrati ha funzioni di coordinamento e controllo dell'operato e dei risultati;  
Il servizio viene affidato attraverso un bando di gara, nel 2019 il servizio è stato svolto dalla Ditta Eurostreet società cooperativa.

### • **Tavolo “Piano Azione Locale Integrazione”**

Si tratta di un tavolo di coordinamento pensato per costruire sinergie territoriali, a seguito degli arrivi dei migranti richiedenti asilo, ospitati nelle strutture di accoglienza del territorio, il Tavolo è coordinato da Coeso SdS grosseto, vi partecipano: CPIA, Centro Impiego, Questura, Prefettura, le cooperative dell'accoglienza (CAS), Asl, e in base agli argomenti all'ordine del giorno vengono invitati i referenti; alle riunioni si evidenziano le problematiche, e si interviene per la loro soluzione.

**Progetti FAMI ( Fondo Asilo Migrazione Integrazione)** il Coeso SdS partecipa sia come partner che come capofila a questi bandi, gli ultimi realizzati e conclusi nel 2018 sono stati: Escapes; Alfabeti e Linguaggi; Ionondiscrimino, Insetto.

**Servizio Civile Botteghe della Salute:** Lo sportello info immigrati di Follonica ha collaborato alla realizzazione e all'accoglienza per il Comune di Follonica, di 2 volontarie del servizio Civile “Botteghe della Salute” di Anci Toscana, avviato nel mese di aprile 2019, che si concluderà ad aprile 2020, le volontarie hanno collaborato con lo sportello per le attività di ricerca lavoro, compilazione dei cv vitae, iscrizione al portale idolweb, e per la realizzazione del progetto TEAMS; hanno redatto una relazione di monitoraggio ove si evincono dati utili alla comprensione dell'attività di incrocio domanda/offerta di lavoro.

## Dati dei residenti nei Comuni sede di Sportello

Comune	Residenti Totali			Di cui NON Italiani			Prime 5 nazionalità residenti non italiani
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale	
Grosseto	43.139	39.463	82.602	5.016	4.494	9.510	Romania; Albania; Moldavia; Ucraina; Marocco;
Follonica	11.098	9.826	20.924	891	654	1.545	Ucraina; Romania; Albania; Senegal, Rep. Popolare Cinese
Scansano	2.165	2.211	4.376	395	406	801	<i>Dato in aggiornamento</i>

# DATI ACCESSI SPORTELLI ANNO 2019



Per ogni utente che si presenta agli sportelli 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 2019

<i>Sportelli</i>	<i>Front desk</i>	<i>Telefono</i>	<i>totale</i>
Grosseto	4.371	1.393	5.764
Follonica	717	228	945
Scansano	50	4	54

# Tipologia degli accessi agli Sportelli Anno 2019



<b><i>Sportelli</i></b>	<b><i>Primi accessi</i></b>	<b><i>Accesso Italiani</i></b>	<b><i>Fascia età prevalente</i></b>	<b><i>Genere prevalente</i></b>	<b><i>Richieste principali (prime 5)</i></b>	<b><i>Principali nazionalità (prime 5)</i></b>
<b><i>Grosseto</i></b>	46	832	31/40	Maschile	Cittadinanza italiana; Permesso lungo periodo; Ricerca lavoro; Compilazione Cv; Segretariato;	Marocco; Albania; Senegal; Rep.dominicana; Nigeria
<b><i>Follonica</i></b>	220	143	18/30	Maschile	Cittadinanza italiana; Rinnovi Permessi soggiorno; Ricerca lavoro; Alloggio; Test italiano;	Senegal; Ucraina; Albania; Marocco; Mali