



# Sportelli Info Immigrati zona grossetana

Relazione anno  
2012

*Redatto dal Coordinatore  
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 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:Giovedì10.00 / 13.00  
Tel.0564/561244Fax.0564/561205
- **CivitellaPaganico** Palazzo Comunale Apertura: Giovedì15.00/ 17.00  
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 2012**

- 36 Casi totali di accompagnamento.
- 8 provenienti dalle annualità precedenti

#### **Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2012**

- 28 sono i casi archiviati nell'anno.
- 7 passano all'annualità 2013, 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 elettronica 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 2012

**Permessi di soggiorno = 189**

**Permessi CE di lungo periodo = 152**



### **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 una maggiore possibilità di presentarsi per un possibile lavoro; ricerca on-line delle offerte attraverso il portale idol on line.
- Progettazione e realizzazione 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.

### **Dati Incrocio Domanda/offerta di lavoro 2012**

- Numero schede inserite nel sistema DOM per il settore domestico: **111**
- Numero curriculum compilati : 70
- Numero schede offerta di lavoro domestico e/o assistenza: 16

## 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 2012 all'interno della casa circondariale di Grosseto.
- **Progetto Resisto** seconda edizione-rete di sportelli informativi per stranieri in Toscana.  
Il Progetto non prevedeva nel 2012 finanziamenti per gli enti che ne avevano usufruito nel passato. Abbiamo comunque partecipato alla formazione e usufruito della consulenza legale 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 2012, 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 Nirva - Networking italiano per il Rimpatrio Volontario Assistito -fase II**  
Il 24 Febbraio 2011, Info immigrati aderisce a questa rete, a seguito di una formazione degli operatori, e diventa Punto Informativo della rete stessa

### Progetto NIRVA - Networking Italiano per il Rimpatrio Volontario Assistito Fase II: promosso da AICCRE, CIR ed OIM.

Fondo Europeo per i Rimpatri 2008-2013, Annualità 2009, Azione 3.1.2.

Autorità Responsabile, Ministero dell'Interno, DLCl, Direzione Centrale dei Servizi per l'Immigrazione e l'Asilo.

- La Società Della Salute Dell'Area Socio Sanitaria Grossetana Coeso SdS, aderisce alla "Rete NIRVA" 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:
- Sostenere il consolidamento della Rete NIRVA nel proprio territorio, partecipando alle attività di coordinamento promosse dall'Antenna regionale, individuata nel proprio territorio.
- Collaborare con l'Antenna regionale per la stesura e attuazione del piano di informazione e sensibilizzazione sul RVA regionale che, in coerenza con le attività informative previste dal progetto a favore dei migranti e degli attori territoriali, possa prevedere:
- 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;
- la diffusione dei materiali informativi della campagna di comunicazione nazionale "Ritornare, volontariamente. Per ricominciare. Campagna informativa sul RVA". Favorire il raccordo tra i componenti della Rete garantendo l'utilizzo della Rete informativa Ritorno - RIR, quale intranet creata con la finalità di sperimentare:
  - una modalità di comunicazione e confronto a distanza della Rete con l'Autorità Responsabile del RVA;
  - l'informazione ed il monitoraggio delle attività promosse;
  - la conoscenza dei bisogni informativi dei migranti che si rivolgeranno agli Enti/Organizzazioni aderenti alla Rete;
  - la segnalazione on-line dei casi dei migranti che richiederanno di accedere all'opzione di RVA prevista dai due progetti parallelamente finanziati (PARTIR II e III a titolarità OIM)
- Fornire un primo orientamento e supporto ai migranti interessati ad accedere all'opzione del RVA, con il sostegno dell'Antenna regionale, 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 2012 ci sono stati 48 accessi informativi sulla misura RVA, si sono concluse 5 partenze volontarie.**

## Progetti. Progettazione, Realizzazione e Coordinamento

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

Questa attività si progetta per il Comune di Grosseto Settore Servizi educativi e Sociali, che delega alla Società della salute attraverso il contratto di servizio. Lo Sportello Infoimmigrati 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.

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.

. Sono state svolte anche delle traduzioni di materiale informativo per la ASL9.

### **Progetto " Conoscere per prevenire"**

Partecipazione agli incontri per la realizzazione del progetto suddetto, per una rete di prevenzione e di tutela della bambine a rischio di mutilazioni genitali femminili.

Il progetto vede promotore la Regione Toscana e come attuatore l'Associazione Nosotras.

Si sono svolti degli incontri con il territorio e la asl per la realizzazione di una giornata conclusiva di informazione a " *Consultori aperti*" in occasione del 6 Febbraio 2012, " *giornata internazionale contro le mutilazioni genitali femminili*."

A seguito si è consolidato il " *Tavolo Salute Donne Migranti*", al quale abbiamo dato collaborazione e partecipazione.

### **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'Infoimmigrati 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, in attesa di una soluzione definitiva.

## Partecipazione incontri pubblici e manifestazioni di settore

### **Partecipazione al Convegno Regionale:**

*"la salute mentale dei migranti" svoltosi a Grosseto il 22 Marzo 2012, in collaborazione con il Centro di promozione per la salute " Franco Basaglia", l'azienda sanitaria USL 8 di Arezzo e l'Azienda sanitaria USL 9 di Grosseto.*

### **Partecipazione al Convegno Regionale:**

" Le sfide locali per l'integrazione " svoltosi a Siena il 15 marzo 2012

### **Migrandola 2012- Scansano:**

Partecipazione con apertura straordinaria dello Sportello Infoimmigrati, ad una manifestazione denominata "Migrandola 2012- Festa dei migranti", giornata di eventi dedicati all'antirazzismo e alla diversità culturale come valore e risorsa, svoltasi a Scansano il giorno 15 luglio 2012.

La manifestazione è stata organizzata da alcune associazioni del Comune, lo sportello ha partecipato con la sua apertura straordinaria con un banchetto allestito nella piazza di scansano, e la partecipazione della coordinatrice e operatrice dell' Infoimmigrati. Abbiamo preparato e distribuito materiale informativo, e risposto a domande informative come in una normale attività d sportello.

### 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 percorso*

*"Salute delle donne migranti e famiglie", svoltasi presso il Distretto Asl di Grosseto il 6 dicembre 2012.*

### **Formazione Operatori**

**RESISTO 2012 " Rete sportelli informativi per stranieri in Toscana" :**

26 marzo- Siena e 2 aprile- Firenze

**Progetto RE-FORM II, Ritorno Volontario assistito: 29/30 marzo- Pisa**

**Immigrazione Oggi- Formazione WebTv " Il visto per l'Italia",svoltasi in diretta interattiva il 27 marzo 2012**

**XVIII edizione Meeting Internazionale Antirazzista 2012, partecipazione ai seminari "Stranieri e pubblica amministrazione"dei giorni 4/5 luglio**

### Accoglienza stage e tirocini

#### **Servizio civile regionale "Integrazioni"**

Accoglienza dal 10 settembre 2012 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



Dati anagrafe per Comune  
al 31/12/2012

<u>Grosseto</u>	
Totale popolazione residente	82.603
• Residenti comunitari	2.600
• Residenti non comunitari	4.597
• Totale residenti non italiani	7.197 ( di cui minori 1289 )
<u>Scansano</u>	
Totale popolazione residente	4.537
• Totale residenti non italiani	787 ( di cui minori 136 )
<u>Castiglione della Pescaia</u>	
Totale popolazione residente	7.413
• Residenti comunitari	224
• Residenti non comunitari	263
• Totale residenti non italiani	487 ( di cui minori 93 )
<u>Civitella Paganico</u>	
Totale popolazione residente	3.277
• Residenti comunitari	239
• Residenti non comunitari	274
• Totale residenti non italiani	513 ( di cui minori 113 )
<u>Roccastrada</u>	
Totale popolazione residente	9.451
• Residenti comunitari	333
• Residenti non comunitari	914
• Totale residenti non italiani	1.247 ( di cui minori 277 )

**DATI AFFLUENZA SPORTELLI ANNO 2012**

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 2012**

**Accessi in totale 2252**  
stranieri 2031      italiani 221

**Accessi per Comune:**

<u>Grosseto</u>	2057	91
<u>Scansano</u>		
<u>Cast. della pescaia</u>	40	
<u>Civitella Paganico</u>	9	
<u>Roccastrada</u>		34

## Tipologia degli accessi

• <b>Primo accesso</b>		<b>660</b>
• <b>Per telefono</b>	<b>267</b>	
• <b>Fascia di età prevalente</b>		<b>31/40</b>
• <b>Genere prevalente</b>		<b>Maschile</b>
• <b><u>Principali richieste informative</u></b>		
• <b>Rinnovi Permessi di soggiorno</b>		<b>459</b>
• <b>Ricerca lavoro</b>		<b>284</b>
• <b>Pratiche di rinnovo</b>	<b>333</b>	
• <b>Permesso di lungo periodo</b>	<b>174</b>	
• <b>Corsi di italiano</b>		<b>78</b>
	<b><u>Accessi per nazionalità prevalenti</u></b>	
• <b>Marocco</b>	<b>450</b>	
• <b>Ucraina</b>	<b>191</b>	
• <b>Albania</b>	<b>196</b>	
• <b>Tunisia</b>	<b>174</b>	
• <b>Moldavia</b>	<b>137</b>	

Come ultima slide, ho voluto raccontare un caso di accompagnamento, per rendere comprensibile lo svolgimento di questo tipo di pratica.

- B.G.T. cittadino eritreo nato nel 1967, si presenta allo sportello nel luglio del 2004 richiedendo aiuto per ottenere dei contributi economici e alloggiativi. La sua famiglia, moglie e tre figlie, si trova in un campo profughi in Africa e B. cerca un modo per ottenere il ricongiungimento familiare.
- Essendo in possesso dello status di rifugiato, avrebbe avuto diritto sia al contributo giornaliero previsto per i richiedenti asilo sia all'assistenza economica prevista per i rifugiati. Nonostante l'attivazione del PNA (Piano Nazionale Asilo attuale SPRAR) da parte dello sportello, B. non ha mai beneficiato di quest'aiuto economico per decorrenza dei termini per la richiesta.
- Per risolvere la questione alloggiativa, lo sportello contatta l'Arco della Bassa Val di Cecina, che gestiva il PNA nella zona più vicina, il quale propone due sistemazioni in case alloggio a Donoratico o a Vada che prevedono, però, un canone mensile di €125,00.
- Le difficoltà economiche di B. aggiunte al fatto che in quel momento stava frequentando un corso di formazione professionale a Grosseto, non gli permettono di accedere a queste soluzioni alloggiative.
- Lo sportello si attiva per aiutare B. ad ottenere un prestito sociale d'onore dal comune di Roccastrada (presso il quale è residente dal 2004), attraverso l'attivazione dei servizi sociali. Gli viene quindi concesso un prestito di €5,000- da restituire in rate mensili- grazie al quale riesce ad ottenere i documenti necessari per procedere con la pratica di ricongiungimento familiare.
- Nel frattempo si trasferisce nel centro di accoglienza di Donoratico, dove acquisisce il domicilio provvisorio nel 2006, che gli consente di rinnovare il suo permesso di soggiorno-valido fino al 2008- presso la questura di Livorno.
- Questo cambio di domicilio gli comporta, però, la cancellazione anagrafica dal comune di Roccastrada, a seguito di un'ispezione dei vigili urbani che ne accerta l'irreperibilità e per questo motivo rischia di non poter più accedere al bando ERP (edilizia residenziale pubblica) per il quale intende fare domanda.
- Si riesce a dimostrare la continuità della sua residenza presso il comune di Roccastrada fin dal 2004, grazie all'attivazione da parte dello sportello sia dell'ufficio anagrafe di Roccastrada sia del Centro di Accoglienza di Donoratico.
- Viene inoltre contattata la Prefettura per la pratica di ricongiungimento familiare. In quanto rifugiato B. non è tenuto a dimostrare né i requisiti di reddito né i requisiti alloggiativi, altrimenti necessari per questo tipo di richiesta.
- Attualmente B. risiede nella provincia di Grosseto, ha ottenuto il ricongiungimento con tutta la sua famiglia e svolge una regolare attività lavorativa. L'accompagnamento è andato a buon fine, per questo motivo B. non ha più avuto necessità di rivolgersi allo sportello.

## TAPPE DELL'ACCOMPAGNAMENTO DESCRITTO

*con l'accompagnamento si evidenzia la funzionalità della rete*

- LUGLIO 2004: PRIMO ACCESSO.
- MAGGIO 2005: OTTENIMENTO PRESTITO SOCIALE D'ONORE.
- OTTOBRE 2005: ATTIVAZIONE PREFETTURA GROSSETO PER DOCUMENTAZIONE FAMILIARE.
- DICEMBRE 2005: TRASFERIMENTO NEL CENTRO DI ACCOGLIENZA DI DONORATICO (LI).
- MARZO 2006: RINNOVO PERMESSO DI SOGGIORNO PRESSO LA QUESTURA DI LIVORNO.
- GENNAIO 2007: INIZIO PRATICA PER RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE.
- ATTIVAZIONI:
- ARCI Bassa Val di Cecina/ PNA (Piano Nazionale Asilo) : per soluzioni alloggiative ed informazioni riguardanti i contributi e i diritti del richiedente asilo.
- SERVIZI SOCIALI (comune di Roccastrada): aiuto per richiedere prestito sociale d'onore
- SUI (sportello unico prefettura grosseto) : per avviare la pratica di ricongiungimento familiare
- ASGI (associazione studi giuridici sull'immigrazione): per chiarimenti riguardanti requisiti per il ricongiungimento familiare.