



Sportelli Info.Immigrati



Relazione attività anno 2020

CoeSo SdS Grosseto – U.F. Servizi Socio educativi
Responsabile Massimiliano Marcucci
Elaborazione dati Istat: Simurg Ricerche

Referente Cristina Totti 12 Febbraio 2021

Gli Sportelli del territorio



Nel 2020 il servizio di sportello su appuntamento nei Comuni di Castiglione della Pescaia, Roccastrada, Civitella Paganico e Scansano si è interrotto oltre che a causa della situazione pandemica Covid 19, anche per la valutazione della scarsa richiesta del passato, che giustificassero un servizio in presenza coperto in parte da Progettazioni partecipate e finanziate da Coeso SdS.

Sono attivi, anche in modalità presenza su appuntamento e on line per gli utenti che si trovano distanti e/o in zone periferiche, gli sportelli di:

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
Dall'inizio e fino alla fine dell'emergenza sanitaria SOLO 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
Dall'inizio e fino alla fine dell'emergenza sanitaria SOLO SU APPUNTAMENTO

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 l'organizzazione dello Sportello di Grosseto, dal 2019 con una RTI insieme ad Oxfam e alla Cooperativa Solidarietà è cresciuta.
- Il coordinamento e l'organizzazione delle attività resta a carico di Coeso SdS nella figura di Cristina Totti, coordinatrice e operatrice del servizio dal 2002, e che dal 2018 opera in qualità di operatrice nello Sportello presso il Comune di Follonica Via Roma,47.
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 formazione continua, la partecipazione alle progettazioni, 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 2020 -

Grosseto

Casi totali di accompagnamento: 5

provenienti dalle annualità precedenti: 1

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2020

casi archiviati nell'anno 2020: 4

passano all'annualità 2021, perché ancora in sospeso: nessuno

Accompagnamenti “veloci”: 35

Follonica

Casi totali di accompagnamento: 35

provenienti dalle annualità precedenti: 8

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2020

casi archiviati nell'anno: 28 / passano all'annualità 2021, perché ancora in sospeso: 4

Accompagnamenti “Veloci”: 47

-Accompagnamenti Progetto Teams :23

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.

Incrocio 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 2020 il Coeso sds grosseto, attraverso il servizio infoimmigrati ha partecipato
- al progetto T.E.A.M.S. 2 (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 2 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, per quest'ultima il servizio si è interrotto nella seconda metà del 2020, in quanto la Asl ha provveduto ad un servizio in proprio con una gara per tutto il comprensorio sud-est;

Il coordinamento del servizio Sportello Info Immigrati, ha funzioni di coordinamento e controllo dell'operato e dei risultati. Il servizio è stato affidato attraverso un bando di gara, nel 2020 il servizio è stato svolto da Oxfam Italia

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. I lavori si sono interrotti alla fine del 2019, attualmente si stanno riprendendo con organizzazione interna alla SDS, nel 2020 il Tavolo non è stato attivo.

Progetti FAMI (Fondo Asilo Migrazione Integrazione)

Si tratta di un servizio organizzato in modo da poter monitorare e intercettare tutte le occasioni di finanziamento sul tema dell'immigrazione, dell'inclusione sociale, del dialogo tra culture attraverso Fondo Asilo Migrazioni Integrazione (FAMI).

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2020

Totale popolazione residente

| Comuni | residenti | | | Di cui stranieri | | |
|---------------------------|---------------|---------------|----------------|------------------|--------------|---------------|
| | femmine | maschi | Totale | femmine | maschi | Totale |
| Arcidosso | 2.178 | 2.091 | 4.269 | 361 | 416 | 777 |
| Campagnatico | 1.150 | 1.194 | 2.344 | 89 | 140 | 229 |
| Castel del Piano | 2.427 | 2.375 | 4.802 | 429 | 454 | 883 |
| Castell'Azzara | 734 | 672 | 1.406 | 70 | 60 | 130 |
| Castiglione della Pescaia | 3.611 | 3.505 | 7.116 | 321 | 247 | 568 |
| Cinigiano | 1.218 | 1.230 | 2.448 | 224 | 237 | 461 |
| Civitella Paganico | 1.504 | 1.544 | 3.048 | 238 | 310 | 548 |
| Follonica | 11.262 | 9.987 | 21.249 | 849 | 611 | 1.460 |
| Gavorrano | 4.257 | 4.173 | 8.430 | 500 | 489 | 989 |
| Grosseto | 42.581 | 39.331 | 81.912 | 3.970 | 3.440 | 7.410 |
| Massa Marittima | 4.336 | 3.945 | 8.281 | 575 | 559 | 1.134 |
| Monterotondo Marittimo | 627 | 666 | 1.293 | 128 | 183 | 311 |
| Montieri | 559 | 595 | 1.154 | 165 | 184 | 349 |
| Roccalbegna | 472 | 478 | 950 | 51 | 49 | 100 |
| Roccastrada | 4.580 | 4.299 | 8.879 | 556 | 541 | 1.097 |
| Santa Fiora | 1.277 | 1.227 | 2.504 | 173 | 165 | 338 |
| Scansano | 2.122 | 2.202 | 4.324 | 369 | 397 | 766 |
| Scarlino | 1.921 | 1.959 | 3.880 | 172 | 168 | 340 |
| Seggiano | 508 | 479 | 987 | 97 | 89 | 186 |
| Semproniano | 527 | 479 | 1.006 | 46 | 34 | 80 |
| Totale complessivo | 87.851 | 82.431 | 170.282 | 9.383 | 8.773 | 18.156 |

Fonte: Elaborazioni Simurg su dati ISTAT - <http://demo.istat.it/>

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2020

Incidenza percentuale dei residenti stranieri

| Comuni | incidenza % stranieri | | |
|---------------------------|-----------------------|-------------|-------------|
| | femmine | maschi | Totale |
| Arcidosso | 16,6 | 19,9 | 18,2 |
| Campagnatico | 7,7 | 11,7 | 9,8 |
| Castel del Piano | 17,7 | 19,1 | 18,4 |
| Castell'Azzara | 9,5 | 8,9 | 9,2 |
| Castiglione della Pescaia | 8,9 | 7,0 | 8,0 |
| Cinigiano | 18,4 | 19,3 | 18,8 |
| Civitella Paganico | 15,8 | 20,1 | 18,0 |
| Follonica | 7,5 | 6,1 | 6,9 |
| Gavorrano | 11,7 | 11,7 | 11,7 |
| Grosseto | 9,3 | 8,7 | 9,0 |
| Massa Marittima | 13,3 | 14,2 | 13,7 |
| Monterotondo Marittimo | 20,4 | 27,5 | 24,1 |
| Montieri | 29,5 | 30,9 | 30,2 |
| Roccalbegna | 10,8 | 10,3 | 10,5 |
| Roccastrada | 12,1 | 12,6 | 12,4 |
| Santa Fiora | 13,5 | 13,4 | 13,5 |
| Scansano | 17,4 | 18,0 | 17,7 |
| Scarlino | 9,0 | 8,6 | 8,8 |
| Seggiano | 19,1 | 18,6 | 18,8 |
| Semproniano | 8,7 | 7,1 | 8,0 |
| Totale complessivo | 10,7 | 10,6 | 10,7 |

Fonte: Elaborazioni Simurg su dati ISTAT -
<http://demo.istat.it/>

DATI ACCESSI SPORTELLI ANNO 2020



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 2020

| <i>Sportelli</i> | <i>Front desk</i> | <i>Telefono</i> | <i>Totali</i> |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------|
| Grosseto | 3.676 | 2.950 | 6.626 |
| Follonica | 674 | 581 | 1.255 |
| | | | |
| | | | |

Tipologia degli accessi agli Sportelli Anno 2020



| Sportelli | Primi accessi | Accesso Italiani | Fascia età prevalente | Genere prevalente | Richieste principali (prime 6) | Principali nazionalità (prime 6) |
|------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------|---|---|
| Grosseto | 291 | 250 | 31/40 | Maschile | Permesso di soggiorno; Cittadinanza; Carta di soggiorno; Ricongiungimento familiare; Ricerca lavoro; Segretariato; | Albania; Marocco; Pakistan; Senegal; Tunisia; Nigeria; |
| Follonica | 219 | 231 | 18/30 | Maschile | Cittadinanza italiana; Sanatoria; Rinnovi Permessi soggiorno; Segretariato; Ricerca lavoro; Dormitorio/Alloggio; | Senegal; Ucraina; Albania; Guinea; Ghana; Marocco |