



Sportelli Info.Immigrati

Relazione attività anno 2022

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

Referente: Cristina Totti – 30 Gennaio 2023

Gli Sportelli del territorio

Nel 2022 il servizio di sportello Infoimmigrati è stato attivo nei Comuni di Grosseto e Follonica.

Lo Sportello di Grosseto è gestito dalla Ditta Simurg Ricerche con proprio personale, coordinato da personale di Coeso SdS.

Dal 23/09/2022 si è attivato uno sportello virtuale Info Immigrati presso il Comune di Scansano, in collegamento via Skype con l'operatrice di Botteghe della Salute del comune di Scansano.

Sportelli attivi: **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

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 l'organizzazione dello Sportello di Grosseto, dal 2019 con una RTI insieme ad Oxfam e alla Cooperativa Solidarietà è crescita, nel 2021 c'è stata una proroga del contratto per altri 2 anni.
- 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 domanda di 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.

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 2022 - Grosseto

Casi totali di accompagnamento: 9

provenienti dalle annualità precedenti:1

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2022

casi archiviati nell'anno 2022: 7

passano all'annualità 2023, perché ancora in sospeso: 2

Accompagnamenti “ veloci”: 47

Follonica

Casi totali di accompagnamento:21

provenienti dalle annualità precedenti: 5

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2022

casi archiviati nell'anno: 16 / passano all'annualità 2023 perché ancora in sospeso: 5

Accompagnamenti “ Veloci”:72

Rinnovo/ Richiesta Permesso di Soggiorno e Permesso UE Lungo periodo



- 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 e collaborazioni con i Centri impiego della provincia di Grosseto, a seguito di cambiamenti normativi, che hanno portato i servizi per l'impiego in ambito regionale, gli sportelli Info Immigrati continuano la collaborazione con i

Centri impiego in forma diversa, non avendo più l'accesso alla rete IDOL che permetteva di controllare le posizioni lavorative degli utenti, è venuto meno il lavoro di rete.

Resta attiva la partecipazione ai progetti regionali; nell'annualità 2022 il Coeso sds grosseto, attraverso il servizio info immigrati ha partecipato alla proroga del 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, che si è concluso alla fine dell'anno.

- Lo Sportello info immigrati cerca di favorire l'incrocio della domanda/offerta di lavoro nel settore dell'assistenza familiare con attività quali:

- ✓ *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 e i servizi sociali.*

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, e per il servizio sociale.

Il servizio Sportello Info Immigrati, ha funzioni di coordinamento e controllo dell'operato e dei risultati. Nel 2022 il servizio è stato svolto da Oxfam Italia a seguito di bando di gara.

Tavolo “Piano Azione Locale Integrazione”

Si tratta di un tavolo di coordinamento pensato per costruire sinergie territoriali, il Tavolo è coordinato da Coeso SdS Grosseto, vi partecipano: CPIA, Centro Impiego, 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. Dal mese di febbraio 2021 al mese di aprile 2022 abbiamo riattivato le riunioni on-line con i partecipanti e portato avanti come Coeso SdS Grosseto l'organizzazione del tavolo.

Attualmente siamo in una fase di riordino per dare al Tavolo una forma istituzionale inserendo al suo interno delle figure con ruoli riconosciuti, per riprendere quell'attività così apprezzata il prima possibile.

Progetti FAMI (Fondo Asilo Migrazione Integrazione)

Si tratta di un servizio organizzato in modo da poter monitorare e intercettare tutte le occasioni di finanziamento e partecipazione sul tema dell'immigrazione, dell'inclusione sociale, del dialogo tra culture attraverso il Fondo Asilo Migrazioni Integrazione (FAMI). Nel 2022 si sono conclusi 3 progetti Fami ai quali il Servizio Infoimmigrati ha partecipato.

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2022

Totale popolazione residente

Comuni	residenti			Di cui stranieri		
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale
Arcidosso	2.103	2.123	4.226	432	329	761
Campagnatico	1.196	1.139	2.335	144	96	240
Castel del Piano	2.407	2.401	4.808	484	430	914
Castell'Azzara	638	673	1.311	62	64	126
Castiglione della Pe	3.508	3.590	7.098	266	313	579
Cinigiano	1.217	1.173	2.390	241	192	433
Civitella Paganico	1.520	1.469	2.989	257	201	458
Follonica	9.716	10.891	20.607	612	815	1.427
Gavorrano	4.061	4.131	8.192	453	449	902
Grosseto	39.175	42.328	81.503	3.469	3.770	7.239
Massa Marittima	3.884	4.240	8.124	532	522	1.054
Monterotondo Mari	681	602	1.283	203	137	340
Montieri	609	564	1.173	188	171	359
Roccalbegna	470	453	923	43	47	90
Roccastrada	4.304	4.457	8.761	593	561	1.154
Santa Fiora	1.224	1.261	2.485	164	153	317
Scansano	2.204	2.059	4.263	450	349	799
Scarlino	1.927	1.887	3.814	144	160	304
Seggiano	498	485	983	107	86	193
Semproniano	469	515	984	45	51	96
Totale complessivo	82.033	86.803	168.836	8.889	8.896	17.785

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

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2022

Incidenza percentuale dei residenti stranieri



Comuni	incidenza % stranieri		
	maschi	femmine	totale
Arcidosso	20,5	15,5	18,0
Campagnatico	12,0	8,4	10,3
Castel del Piano	20,1	17,9	19,0
Castell'Azzara	9,7	9,5	9,6
Castiglione della Pe	7,6	8,7	8,2
Cinigiano	19,8	16,4	18,1
Civitella Paganico	16,9	13,7	15,3
Follonica	6,3	7,5	6,9
Gavorrano	11,2	10,9	11,0
Grosseto	8,9	8,9	8,9
Massa Marittima	13,7	12,3	13,0
Monterotondo Mari	29,8	22,8	26,5
Montieri	30,9	30,3	30,6
Roccalbegna	9,1	10,4	9,8
Roccastrada	13,8	12,6	13,2
Santa Fiora	13,4	12,1	12,8
Scansano	20,4	16,9	18,7
Scarlino	7,5	8,5	8,0
Seggiano	21,5	17,7	19,6
Semproniano	9,6	9,9	9,8
Totale complessivo	10,8	10,2	10,5

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

Dati dei residenti nei Comuni sede di Sportello – Anno 2022



Comuni	residenti			Di cui NON italiani			Prime 6 nazionalità residenti non italiani (anno 2020)	
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale		
Grosseto	39.175	42.328	81.503	3.469	3.770	7.239	Romania	1.752
							Albania	953
							Ucraina	500
							Moldova	464
							Marocco	421
							Pakistan	240
Follonica	9.716	10.891	20.607	612	815	1.427	Ucraina	338
							Romania	292
							Albania	193
							Senegal	126
							Cina	71
							Polonia	52

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

DATI ACCESSI SPORTELLI ANNO 2022



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 2022

<i>Sportelli</i>	<i>Front desk</i>	<i>Telefono</i>	<i>Totali</i>
Grosseto	3.186	4.776	7.967
Follonica	831	501	1332

Tipologia degli accessi agli Sportelli Anno 2022



Sportelli	Primi accessi	Accesso Italiani	Fascia età prevalente	Genere prevalente	Richieste principali (prime 6)	Principali nazionalità (prime 6)
Grosseto	723	965	31/40	Maschile	Cittadinanza; Permesso soggiorno; Carta soggiorno; Ricongiungimento fam.; Assistenza sanitaria; Segretariato;	Albania Marocco Senegal Rep.Dominicana Ucraina Pakistan
Follonica	417	122	31/40	Maschile	Cittadinanza italiana; Rinnovi permessi; Pratiche rinnovi; Pratichecittadinanza; Segretariato; Ricongiungimento fam.;	Senegal; Ucraina; Albania; Macedonia; Marocco; Gambia;