



Sportelli Info Immigrati CoeSo SdS Grosseto

Relazione anno 2018

Focus Sportello Follonica luglio/dicembre 2018

Redatto dalla Coordinatrice del servizio

Cristina Totti

Gli Sportelli Infoimmigrati di Coeso SdS Grosseto

Grosseto Via Arno 1/E Gestito in appalto dalla Simurg Ricerche snc

Follonica Via Roma,47

Scansano c/o Biblioteca Comunale Via Diaz

Castiglione della Pescaia Palazzo comunale Apertura su appuntamento

Roccastrada Palazzo comunale Apertura su appuntamento

In questa relazione si presentano le caratteristiche delle attività del servizio InfoImmigrati in generale, i dati statistici dello Sportello di Grosseto e degli Sportelli decentrati, gestiti in appalto dalla Simurg Ricerche, più i dati statistici dello Sportello di Follonica, dalla sua apertura avvenuta il 5 luglio 2018, fino al 31dicembre 2018,

Attività degli Sportelli

Il servizio offre informazione sugli aspetti pratici, giuridici e normativi, dell'immigrazione in Italia.

Accoglie e indirizza lo straniero, 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 della Cittadinanza italiana.

Principali attività degli Sportelli

Attività di Front/office (informazioni, segretariato sociale, incrocio domanda/offerta di lavoro)

Attività di Back/office

Attività di accompagnamento

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 o portale.

Convenzione con AUSER di Scansano (soggetto capofila di un gruppo di associazioni), per l'affiancamento al servizio Sportello Info Immigrati di Scansano. (Rinnovata tacitamente)

Associazione ASGI (associazione studi giuridici sull'immigrazione) 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.

Convenzioni con Istituti di istruzione superiore del comune di Follonica per Progetti di alternanza Scuola/lavoro.

Il servizio Sportello Infoimmigrati ha una moltitudine di relazioni e fa parte della rete territoriale, con la quale si rapporta quotidianamente per la costruzione di buone prassi, e la soluzione di problemi condivisi.

Front-office e Back-office



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.

Incrocio domanda/offerta di lavoro: Compilazione del Curriculum Vitae utilizzando il sistema Europass; ricerca on-line delle offerte attraverso il portale idolweb, collaborazione continua con i Centri per l'impiego; 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, attivo da settembre 2012

Attività di Rinnovo Permesso di Soggiorno e Pratiche di cittadinanza

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 all'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.

Le pratiche di richiesta di cittadinanza italiana vengono svolte online sul portale del Ministero dell'Interno, effettuando una registrazione a nome dell'utente stesso, in questi casi l'operatore di sportello agisce per conto dell'utente.

Per il futuro si auspica la creazione di percorsi formativi per la conquista dell'autonomia da parte dei cittadini, sull'uso delle piattaforme on line.

Attività front office degli Sportelli

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, telefonico o via mail, 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.

Focus Sportello Follonica-Periodo luglio/dicembre 2018

Numero e tipologia di accessi

Totale accessi	Utenti italiani	Utenti NON italiani	Utenti al primo accesso	Richieste per telefono	Richieste per mail
381	69	312	119	114	24

Numero e tipologia dell'utenza

Genere prevalente	Fascia età prevalente	Prime 5 nazionalità prevalenti	Principali richieste informative
Femminile	S50	Senegal, Ucraina, Marocco, Macedonia, Albania	Acquisizione della Cittadinanza italiana; Rinnovo Permesso di soggiorno; Anagrafe; Pratica Cittadinanza

Focus Sportelli Grosseto/Scansano/Castiglione della Pescaia anno 2018

Numero e tipologia di accessi

Sportello	Totale accessi	Utenti italiani	Utenti NON italiani	Richieste per telefono
Grosseto	4810	320	4490	1301
Scansano	146	20	126	17
Castiglione	5	-	5	-

Numero e tipologia dell'utenza

Genere prevalente	Fascia età prevalente	Prime 5 nazionalità prevalenti	Principali richieste informative
Maschile	31/40	Marocco, Albania, Senegal, Rep. Dominicana, Nigeria	Cittadinanza italiana, Ricerca lavoro, Rinnovi permessi di soggiorno, Compilazione Cv, Permessi di lungo periodo

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. Un'altra forma di accompagnamento è quella cosiddetta "accompagnamento veloce", che consiste nella rilevazione di una problematica semplice che richiede una risposta non immediata, ma di facile soluzione, per questo si fa una scheda contenente i dati dell'utente, che viene lavorata in backoffice, con risoluzione a breve termine.

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"



Numero e tipologia degli accompagnamenti

Sportello	periodo	Accompagnamenti veloci	conclusi	Accompagnamenti	conclusi
Grosseto	Anno 2018	56	53	4	4
Follonica	Luglio/dicembre 2018	19	16	16	7

Dati residenti nei Comuni sede di Sportello al 31/12/2018

Comune	Tot. Popolazione residente	Di cui minori	Residenti NON italiani	Di cui minori	Totale comunitari	Totale NON comunitari	Prime 5 nazionalità
Grosseto	82063	13113	7444	1444			Romania, Albania Moldavia Ucraina Marocco
Follonica	21101	2807	1646	238	561	1083	Romania Ucraina Albania Senegal Marocco
Scansano	4381	559	775	145			Albania Romania Marocco Ucraina Germania
Castiglione della pescaia	7289	804	569	45			Romania Ucraina Polonia Turchia Marocco

Grosseto 20 Marzo 2018