



COESO  
SDS GROSSETO

# Sportello info.immigrati



## Sportelli info.immigrati Relazione anno 2017

**Cristina Totti**

([c.totti@coesoareagr.it](mailto:c.totti@coesoareagr.it))

SDS Area Grossetana - Sportello Info.Immigrati

Grosseto, Febbraio 2018

# Gli Sportelli della zona grossetana

- **Grosseto** Via Arno, 1 - Apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e ogni martedì e giovedì anche dalle 15 alle 18. Tel.0564/439225 Fax. 0564/429242
- **Scansano** Biblioteca Comunale Via Diaz  
Apertura martedì 10.00/13.00 e venerdì in convenzione con il terzo settore 10.00/12.00 Tel.0564/507768
- **Castiglione della Pescaia** Palazzo comunale  
Apertura su appuntamento Tel.0564/927181 Fax.0564/927222
- **Roccastrada** Palazzo comunale  
Apertura su appuntamento Tel.0564/561244 Fax.0564/561205
- **CivitellaPaganico** Palazzo Comunale  
Apertura su appuntamento Tel.0564/900418 Fax.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 c*



*e la coda"*

# Dati degli accompagnamenti



## **Numero di Accompagnamenti nell'anno 2017 (nella banca dati sono segnati 28 accompagnamenti nel 2017)**

- DATI 2016
- 75 Casi totali di accompagnamento.
- 9 provenienti dalle annualità precedenti

## **Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2016**

- 10 sono i casi archiviati nell'anno.
- 10 passano all'annualità 2017, perché ancora in sospeso.

# 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 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.

# 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 maggiore capacità di presentarsi per un possibile lavoro; ricerca on-line delle offerte attraverso il portale idol on line. Il servizio su Idol web si è interrotto data la scarsità e la ripetitività degli annunci di lavoro, e l'inefficacia provata del portale rispetto allo scopo; per cui si è preferito compilare e stampare i curricula all'utente, perché sia egli stesso ad autocandidarsi all'offerta.*
  - ✓ *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, attivato a settembre 2012*



# Dati Incrocio Domanda/offerta di lavoro 2017



Inserite nel sistema DOM (**DA AGGIORNARE**)

- Numero nominativi inseriti nel sistema DOM per il settore domestico e assistenza : **153**
- Numero schede offerta di lavoro domestico e/o assistenza: **3**

curriculum compilati : nr 48

# Convenzioni e Protocolli di Intesa



- **Protocollo d'intesa con la Casa Circondariale** per la consulenza ai detenuti stranieri
- **Protocollo provincia – prefettura – terzo settore** di Grosseto per lo sviluppo di una rete territoriale integrata per l'insegnamento dell'italiano L2. "Progetto L2 Network"
- **Adesione al sistema informativo regionale corsi di lingua "Sircly 2"**
- **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 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 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.

# Progetti.

## Progettazione, Realizzazione e Coordinamento

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

- Questa attività si progetta per i Comuni della zona grossetana, che delegano 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 Ditta Eurostreet società cooperativa da febbraio 2015.
- 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 e corsi di lingue straniere.
- Sono state svolte anche delle traduzioni di materiale informativo per la ASL9 e interventi di mediazione in ambito sanitario.

### **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. A seguito sono state fatte proroghe fino al 31 dicembre 2017.

# Accoglienza stage e tirocini



- **Servizio civile regionale “I.V.A. Immigrazione Valore Aggiunto” (DA AGGIORNARE)**
- Accoglienza dal 29 Ottobre 2015, al 29 ottobre 2016 di 3 volontari in Servizio civile regionale nell'ambito del progetto I.V.A. Immigrazione Valore Aggiunto
- **Obiettivi del progetto I.V.A. Immigrazione Valore Aggiunto**
  - Educare alla multiculturalità attraverso la conoscenza di alcuni aspetti di culture extraeuropee;
  - Accogliere la diversità culturale attraverso i valori del rispetto e della tolleranza;
  - Favorire la valorizzazione della diversità culturale e della dimensione internazionale;
  - Facilitare l'inserimento sociale e scolastico degli studenti extracomunitari
  - Promuovere l'educazione alla legalità e alla solidarietà
  - Agevolare il passaggio di informazioni e lo scambio costruttivo di esperienze
- **Tirocinio formativo in convenzione con università per stranieri di Siena**

# Dati anagrafe per Comune

## 2017

### Totale popolazione residente

Comuni	Residenti			Minori 18 anni		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Castiglione dell Pescaia	3.578	3.709	7.287	440	358	798
Civitella Paganico	1.570	1.603	3.173	231	218	449
Grosseto	39.072	43.071	82.143	6.435	6.054	12.489
Roccastrada	4.493	4.673	9.166	669	578	1.247
Scansano	2.172	2.182	4.354	301	255	556

### Di cui residenti non italiani

Comuni	Stranieri			Stranieri Minori 18 anni		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Castiglione dell Pescaia	243	313	556	34	19	53
Civitella Paganico	298	254	552	64	62	126
Grosseto	3.139	4.226	7.365	697	628	1.325
Roccastrada	647	572	1.219	134	103	237
Scansano	342	367	709	68	62	130

# DATI AFFLUENZA SPORTELLI ANNO 2017



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 2017

**Accessi in totale allo Sportello: 4.604**

*Telefonate per richieste e informazioni: 1.592*

Comuni	Valori assoluti			Valori %		
	Front desk	Telefono	Totale	Front desk	Telefono	Totale
Grosseto	4.385	1.568	5.953	73,7	26,3	100,0
Scansano	206	22	228	90,4	9,6	100,0
Castiglione Pescaia	7	1	8	87,5	12,5	100,0
Roccastrada	6	1	7	85,7	14,3	100,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>4.604</b>	<b>1.592</b>	<b>6.196</b>	<b>74,3</b>	<b>25,7</b>	<b>100,0</b>

# DATI AFFLUENZA SPORTELLI ANNO 2017



Numero di accessi da Gennaio a Dicembre 2017

**Accessi front desk in totale 4.604**

*Italiani 340    non italiani 4.264*

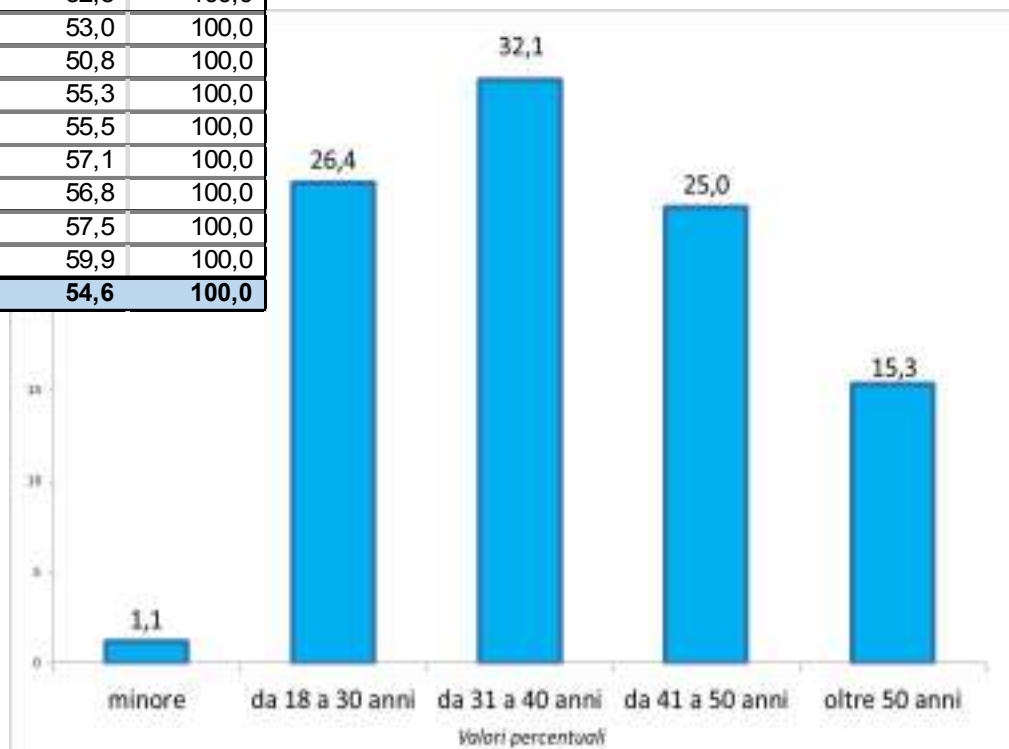
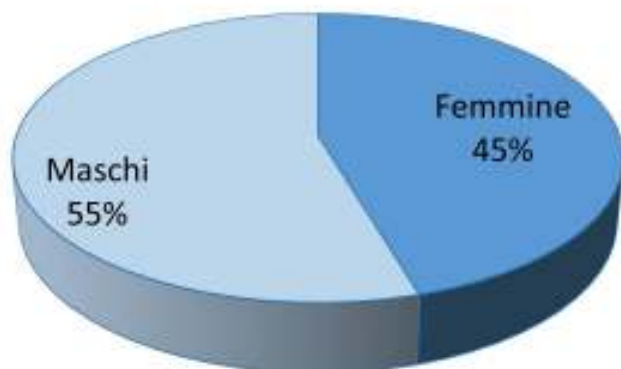
Comuni	Valori assoluti			Valori %		
	Stranieri	Italiani	Totale	Stranieri	Italiani	Totale
Grosseto	4.070	315	4.385	92,8	7,2	100,0
Scansano	181	25	206	87,9	12,1	100,0
Castiglione Pescaia	7	-	7	100,0	-	100,0
Roccastrada	6	-	6	100,0	-	100,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>4.264</b>	<b>340</b>	<b>4.604</b>	<b>92,6</b>	<b>7,4</b>	<b>100,0</b>

# Tipologia degli accessi



Mesi	Valori assoluti			Valori %		
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
Gennaio	229	271	500	45,8	54,2	100,0
Febbraio	251	301	552	45,5	54,5	100,0
Marzo	316	305	621	50,9	49,1	100,0
Aprile	239	264	503	47,5	52,5	100,0
Maggio	234	264	498	47,0	53,0	100,0
Giugno	234	242	476	49,2	50,8	100,0
Luglio	235	291	526	44,7	55,3	100,0
Agosto	158	197	355	44,5	55,5	100,0
Settembre	258	343	601	42,9	57,1	100,0
Ottobre	268	352	620	43,2	56,8	100,0
Novembre	221	302	525	42,1	57,5	100,0
Dicembre	168	251	419	40,1	59,9	100,0
<b>Totale</b>	<b>2.811</b>	<b>3.383</b>	<b>6.196</b>	<b>45,4</b>	<b>54,6</b>	<b>100,0</b>

**Primi accessi: 292**





# Tipologia degli accessi



## Accessi nazionalità prevalenti

	V.a	V.%
marocco	975	15,7
albania	610	9,8
turchia	221	3,6
senegal	220	3,6
rep. dominicana	212	3,4
moldavia	203	3,3
ucraina	190	3,1
tunisia	182	2,9
ghana	157	2,5
romania	151	2,4
pakistan	127	2,0

## Principali richieste informative

	V.a	V.%
Cittadinanza italiana	1.765	28,5
Rinnovi e pratiche Permessi di soggiorno	1.065	17,2
Pratiche e ricerca lavoro	744	12,0
Carta soggiorno	400	6,5
Test e corsi italiano	334	5,4
Curriculum	254	4,1
ricongiungimento fam.	247	4,0
segretariato	243	3,9