



Sportelli Info Immigrati

Relazione attività anno 2023

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

Relazione della Coordinatrice Cristina Totti – Gennaio 2024

Gli Sportelli del territorio

Nel 2023 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.

L'orario al pubblico è organizzato in front office ad ingresso libero, e back office per gli accompagnamenti e gli appuntamenti per il disbrigo della pratiche

Grosseto Via Arno, 1/E Tel.0564/28246

Front office libero (19 ore settimanali): da lunedì a giovedì dalle 9 alle 13
e ogni Martedì alle 15 alle 18

Back office: da lunedì a giovedì dalle 14 alle 18 + venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18

Follonica Ex casello idraulico Via Roma,47. Tel. 0566/59009

Front office libero (8 ore settimanali) : Martedì 10.00/13.00 – 15.00/17.00 –
Giovedì 10.00/13.00

Back office: lunedì-mercoledì-venerdì: 10.00/13.00 + giovedì 15.00/17.00

Attività degli Sportelli



- Il servizio Sportello Infoimmigrati si occupa principalmente dell'aspetto giuridico del cittadino di origine straniera, agevolando l'approccio ai servizi territoriali, mettendo a conoscenza il titolare del diritto di soggiorno, dei suoi diritti e doveri di cittadino, seguendo le norme in continua evoluzione.
- Gli sportelli sono presenti nelle sedi di Grosseto e Follonica.
- Dal 2016, a seguito di bandi di gara, le attività dello Sportello di Grosseto sito in Via Arno 1/E, sono state affidate alla Ditta Simurg Ricerche, l'affidamento si è concluso nel mese di settembre 2023, da allora è in vigore una proroga di 5 mesi fino all'espletamento di una nuova gara.
- Il coordinamento e l'organizzazione delle attività sono a carico di Coeso SdS nella figura di Cristina Totti, coordinatrice e operatrice del servizio dal 2002; dal 2018 opera in qualità di operatrice presso il Comune di Follonica ove è attivo il servizio di Sportello Immigrazione.
- 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 a volte 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) la domanda di Cittadinanza italiana e i ricongiungimenti familiari.

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. In questa attività rientrano gli appuntamenti per l'istruzione delle pratiche di Rinnovo dei permessi di soggiorno, dei ricongiungimenti familiari e delle richieste di cittadinanza italiana.

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 anni, per i quali si segue la persona o la famiglia nelle varie problematiche che si aggiungono con il tempo, anche in collaborazione con altri servizi territoriali quali il Servizio sociale di coeso sds, la asl ed il terzo settore.

Spesso infatti la problematica sta nel famoso caso del

“cane che si morde la coda”



Dati degli accompagnamenti

Numero di Accompagnamenti nell'anno 2023 -

Grosseto

Casi totali di accompagnamento: 10

provenienti dalle annualità precedenti: 2

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2023

casi archiviati nell'anno 2023:8

passano all'annualità 2024, perché ancora in sospeso:2

Accompagnamenti “ veloci”: 70

Follonica

Casi totali di accompagnamento: 17

provenienti dalle annualità precedenti: 6

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2023

casi archiviati nell'anno: 15 / passano all'annualità 2024 perché ancora in sospeso: 2

Accompagnamenti “ Veloci”: 65

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, mettendo 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 diretto.

Si sono mantenute delle buone relazioni tra operatori che aiutano e mantengono il rapporto di rete.

•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 privatamente, 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.*
- ✓ *Purtroppo non si è ancora creato un monitoraggio che ci possa dare la misura dell'efficacia di questo sistema in quanto né gli ipotetici datori di lavoro, né le lavoratrici/ori ci riferiscono se l'incrocio che abbiamo fornito ha prodotto un rapporto di lavoro.*

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.
- **Associazione ASGI** (associazione studi giuridici sull'immigrazione) si è rinnovato il sostegno all'Asgi, che offre a fronte di una quota associativa annuale, 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;
 - **Protocollo d'intesa con la Prefettura di Grosseto e Asl Toscana Sud-est** che istituisce un Tavolo di progettazione e coordinamento con attenzione specifica alla condizioni di vulnerabilità degli stranieri, questo protocollo serve anche a dare continuità al Tavolo Piano Azione Locale tra Prefettura e realtà sia pubbliche che del terzo settore, per l'accoglienza dei migranti richiedenti asilo e non solo, nato già nell'anno 2017 per volere dell'allora Vice prefetto.
 - **Convenzione con Istituto Leopoldo II di Lorena** che garantisce una presenza a cadenza mensile per il supporto giuridico degli alunni stranieri e le loro famiglie con durata fino ad agosto 2024, rinnovabile.

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 2023 il servizio è stato svolto da Oxfam Italia .

Tavolo “Piano Azione Locale Integrazione”

Dal mese di luglio 2023 si sono riprese le riunioni del Tavolo Piano azione Locale (P.A.L.)convocate dalla Prefettura di Grosseto,all'interno del progetto FAMI Softcas che terminerà nel mese di marzo 2024. Nel contesto del Tavolo P.A.L., composto da Prefettura, Questura, Coeso Sportello Info Immigrati, ASL Sud Est Toscana, CPIA, Centro antiviolenza presso la Provincia di Grosseto, ed Enti gestori dei CAS, sono state affrontate e spesso risolte problematiche di varia natura, sia amministrativa che sociale, mettendo a sistema un servizio per l'accoglienza frutto del raccordo tra le varie componenti del territorio che si occupano di migranti.

Progetti FAMI (Fondo Asilo Migrazione Integrazione)

Il fondo è destinato dal Ministero dell'Interno ai progetti dell'area immigrazione/integrazione migranti, Coeso SdS , in partenariato con la Prefettura di Grosseto che è capofila, sta partecipando al Progetto denominato *SOFTCAS (rete territoriale e software per una gestione più efficiente dei CAS)*. Nel progetto è stato previsto il ripristino del Tavolo Piano azione locale, che è stato fortemente richiesto dal territorio.

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2023

Totale popolazione residente



Comune	Residenti totali			Di cui stranieri		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Arcidosso	2.094	2.107	4.201	411	331	742
Campagnatico	1.211	1.142	2.353	165	98	263
Castel del Piano	2.390	2.363	4.753	472	407	879
Castell'Azzara	635	675	1.310	72	80	152
Castiglione della Pescaia	3.533	3.598	7.131	300	314	614
Cinigiano	1.224	1.153	2.377	259	193	452
Civitella Paganico	1.472	1.450	2.922	236	193	429
Follonica	9.659	10.798	20.457	608	845	1.453
Gavorrano	4.088	4.174	8.262	480	468	948
Grosseto	39.228	42.380	81.608	3.579	3.898	7.477
Massa Marittima	3.909	4.258	8.167	547	540	1.087
Monterotondo Marittimo	662	608	1.270	189	145	334
Montieri	614	577	1.191	185	172	357
Roccalbegna	457	461	918	44	53	97
Roccastrada	4.331	4.457	8.788	606	599	1.205
Santa Fiora	1.225	1.279	2.504	173	170	343
Scansano	2.254	2.074	4.328	484	362	846
Scarlino	1.891	1.858	3.749	134	152	286
Seggiano	515	492	1.007	119	103	222
Semproniano	459	506	965	44	51	95
Totale complessivo	81.851	86.410	168.261	9.107	9.174	18.281

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

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2023

Incidenza percentuale dei residenti stranieri

Comune	% stranieri		
	Maschi	Femmine	Totale
Arcidosso	19,6%	15,7%	17,7%
Campagnatico	13,6%	8,6%	11,2%
Castel del Piano	19,7%	17,2%	18,5%
Castell'Azzara	11,3%	11,9%	11,6%
Castiglione della Pescaia	8,5%	8,7%	8,6%
Cinigiano	21,2%	16,7%	19,0%
Civitella Paganico	16,0%	13,3%	14,7%
Follonica	6,3%	7,8%	7,1%
Gavorrano	11,7%	11,2%	11,5%
Grosseto	9,1%	9,2%	9,2%
Massa Marittima	14,0%	12,7%	13,3%
Monterotondo Marittimo	28,5%	23,8%	26,3%
Montieri	30,1%	29,8%	30,0%
Roccalbegna	9,6%	11,5%	10,6%
Roccastrada	14,0%	13,4%	13,7%
Santa Fiora	14,1%	13,3%	13,7%
Scansano	21,5%	17,5%	19,5%
Scarlino	7,1%	8,2%	7,6%
Seggiano	23,1%	20,9%	22,0%
Semproniano	9,6%	10,1%	9,8%
Totale complessivo	11,1%	10,6%	10,9%

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

Dati dei residenti nei Comuni sede di Sportello – Anno 2023



Comuni	residenti			Di cui NON italiani			Prime 6 nazionalità residenti non italiani (anno 2023)
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale	
Grosseto	39.228	42.380	81.608	3.579	3.898	7.477	Romania 1.767
							Albania 1.000
							Ucraina 562
							Moldova 446
							Marocco 423
							Pakistan 277
Follonica	9.659	10.798	20.457	608	845	1.453	Ucraina 362
							Romania 293
							Albania 175
							Senegal 125
							Cina 70
							Polonia 59

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

DATI ACCESSI SPORTELLI ANNO 2023



Per ogni utente che si presenta agli sportelli vengono rilevati la nazionalità; il sesso, la fascia di età, se è un primo accesso; se il contatto è diretto, telefonico o per mail; da chi è stato indirizzato; cosa 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. Vengono registrati gli accessi, che non significano persone diverse, dato che non si registra l'identità ma solo le caratteristiche e il tipo di richiesta.

Numero di accessi da Gennaio a Dicembre 2023

<i>Sportelli</i>	<i>Front desk</i>	<i>Telefono/mail</i>	<i>Totali</i>
Grosseto	4603	5054	9657
Follonica	976	451	1427

Tipologia degli accessi agli Sportelli Anno 2023



<i>Sportelli</i>	<i>Primi accessi</i>	<i>Accesso Italiani</i>	<i>Fascia età prevalente</i>	<i>Genere prevalente</i>	<i>Richieste principali (prime 5)</i>	<i>Principali nazionalità (prime 5)</i>
<i>Grosseto</i>	491	1139	31/40	Maschile	Permesso soggiorno; Cittadinanza italiana; Carta soggiorno; Ricongiungimento familiare; Assistenza sanitaria;	Marocco Albania Rep.Dominicana Moldavia Ucraina
<i>Follonica</i>	478	112	18/30	Maschile	Cittadinanza italiana; Aggiornamento e rinnovo permessi; Ricongiungimento familiare; Pratiche cittadinanza; Segretariato;	Senegal; Ucraina; Albania; Macedonia; Marocco;