



Sportelli Info Immigrati

Relazione attività anno 2024

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

Relazione della Referente-Coordinatrice del servizio Cristina Totti – Gennaio 2025

Gli Sportelli del territorio

Nel 2024 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.

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, agevolandone 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.
- Il coordinamento e l'organizzazione delle attività sono a carico di Coeso SdS nella figura di Cristina Totti, referente e operatrice del servizio dal 2002; e che 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 spesso 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 le 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 2024 -

Grosseto

Casi totali di accompagnamento: 7

provenienti dalle annualità precedenti: 0

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2024

casi archiviati nell'anno 2024:7

passano all'annualità 2025, perché ancora in sospeso: 0

Accompagnamenti “ veloci”:40

Follonica

Casi totali di accompagnamento: 15

provenienti dalle annualità precedenti: 2

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2024

casi archiviati nell'anno: 11 / passano all'annualità 2025 perché ancora in sospeso: 4

Accompagnamenti “ Veloci”:129

Rinnovo/ Richiesta Permessi di Soggiorno e Permessi 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, esso 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.
- La stretta collaborazione tra gli sportelli e la Questura di Grosseto, consente di monitorare le pratiche, rilevare le 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.

Sono state mantenute delle buone relazioni tra operatori che aiutano e mantengono attivo 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. Il sistema è unico per gli sportelli di Grosseto e di Follonica, nell'anno sono state 23 le persone che si sono proposte e 14 le famiglie che hanno richiesto schede nominative per la ricerca.

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), 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, c'è 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. Per l'anno 2024, non è stata rinnovata la quota associativa, ma Asgi ha fornito ugualmente il servizio, la quota associativa verrà rinnovata nell'annualità 2025.
- **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;
- **Convenzione con Istituto Leopoldo II di Lorena** con la quale viene fornita la presenza di un operatore a cadenza mensile, per il supporto giuridico degli alunni stranieri e delle loro famiglie, la convenzione è terminata con l'anno scolastico 2024; da gennaio a giugno 2024, sono state 24 le ore di presenza dell'operatore nell'Istituto scolastico.

Progetti.

Progettazione, Realizzazione e Coordinamento



Mediazione, facilitazione linguistica e traduzione

Questa attività è prevista 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 2024 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,terminato nel mese di marzo 2024.

Progetti FAMI (Fondo Asilo Migrazione Integrazione)

Il fondo è destinato dal Ministero dell'Interno ai progetti dell'area immigrazione/integrazione migranti.

Nel mese di marzo 2024 si è concluso il progetto Softcas, intanto sono stati progettati altri 2 Fami: S.T.O.R.I.A.,che vede capofila Coeso SdS Grosseto, ed ha avuto l'approvazione del Ministero; WE-IN, capofila Regione Toscana, CoeSo SdS è tra i vari partner, anche questo progetto ha avuto l'approvazione del Ministero

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2024

Totale popolazione residente

Comune	Residenti totali			Di cui stranieri		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Arcidosso	2.128	2.099	4.227	432	334	766
Campagnatico	1.219	1.106	2.325	176	90	266
Castel del Piano	2.410	2.361	4.771	502	408	910
Castell'Azzara	628	664	1.292	75	84	159
Castiglione della Pescaia	3.512	3.593	7.105	292	315	607
Cinigiano	1.281	1.140	2.421	318	189	507
Civitella Paganico	1.456	1.459	2.915	228	184	412
Follonica	9.559	10.748	20.307	602	851	1.453
Gavorrano	4.122	4.179	8.301	500	475	975
Grosseto	39.231	42.251	81.482	3.683	3.901	7.584
Massa Marittima	3.926	4.248	8.174	560	552	1.112
Monterotondo Marittimo	658	620	1.278	185	158	343
Montieri	604	572	1.176	177	171	348
Roccalbegna	458	461	919	52	57	109
Roccastrada	4.304	4.432	8.736	612	606	1.218
Santa Fiora	1.216	1.277	2.493	177	170	347
Scansano	2.255	2.054	4.309	512	363	875
Scarlino	1.890	1.854	3.744	136	148	284
Seggiano	513	485	998	119	106	225
Semproniano	456	522	978	50	66	116
Totale complessivo	81.826	86.125	167.951	9.388	9.228	18.616

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

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2024

Incidenza percentuale dei residenti stranieri

Comune	% stranieri		
	Maschi	Femmine	Totale
Arcidosso	20,3%	15,9%	18,1%
Campagnatico	14,4%	8,1%	11,4%
Castel del Piano	20,8%	17,3%	19,1%
Castell'Azzara	11,9%	12,7%	12,3%
Castiglione della Pescaia	8,3%	8,8%	8,5%
Cinigiano	24,8%	16,6%	20,9%
Civitella Paganico	15,7%	12,6%	14,1%
Follonica	6,3%	7,9%	7,2%
Gavorrano	12,1%	11,4%	11,7%
Grosseto	9,4%	9,2%	9,3%
Massa Marittima	14,3%	13,0%	13,6%
Monterotondo Marittimo	28,1%	25,5%	26,8%
Montieri	29,3%	29,9%	29,6%
Roccalbegna	11,4%	12,4%	11,9%
Roccastrada	14,2%	13,7%	13,9%
Santa Fiora	14,6%	13,3%	13,9%
Scansano	22,7%	17,7%	20,3%
Scarlino	7,2%	8,0%	7,6%
Seggiano	23,2%	21,9%	22,5%
Semproniano	11,0%	12,6%	11,9%
Totale complessivo	11,5%	10,7%	11,1%

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

Dati dei residenti nei Comuni sede di Sportello – Anno 2024



Comuni	Residenti			Di cui stranieri			Prime 6 nazionalità residenti non italiani (anno 2024)
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale	
Grosseto	39.231	42.251	81.482	3.683	3.981	7.664	Romania 1.721 Albania 1.036 Ucraina 606 Marocco 470 Moldova 393 Bangladesh 343
Follonica	9.559	10.748	20.307	602	851	1.453	Ucraina 385 Romania 264 Albania 157 Senegal 131 Cina 73 Polonia 55

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

DATI ACCESSI SPORTELLI ANNO 2024



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 2024

<i>Sportelli</i>	<i>Totali</i>	<i>Front-desk</i>	<i>Telefono/mail</i>
Grosseto	8223	5345	2878
Follonica	1586	1222	364

Tipologia degli accessi agli Sportelli Anno 2024



<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>	1025	784	31/40	Maschile	Permesso soggiorno; Cittadinanza italiana; Carta soggiorno; Ricongiungimento familiare; Idoneità alloggio;	Albania; Marocco; Senegal; Rep.Dominicana Pakistan;
<i>Follonica</i>	449	114	31/40	Maschile	Informazioni per Cittadinanza italiana; Informazioni per Rinnovo permessi; Pratiche di rinnovo; Informazioni per la conversione dei permessi; Pratiche di cittadinanza;	Senegal; Ucraina; Albania; Macedonia; Marocco;

DATI ACCESSI SPORTELLI ANNO 2024

Per Comune della zona Colline Metallifere



Dal mese di marzo 2024 agli Sportelli si è rilevato per ogni utente che si presenta in front-desk, anche il comune di residenza, nella tabella si evidenziano gli accessi agli sportelli Infoimmigrati, degli utenti che hanno la residenza nei comuni facenti parte del comprensorio Coeso SdS ed anche di altre zone limitrofe.

ZONA GROSSETANA		AMIATA GROSSETANA		COLLINE METALLIFERE		COMUNI ALTRE ZONE	
Grosseto	4131	Castel del Piano	131	Follonica	883	Orbetello	44
Scansano	234	Arcidosso	118	Massa Marittima	137	Magliano in Toscana	33
Roccastrada	144	Cinigiano	98	Gavorrano	133	Manciano	24
Castiglione d. Pescaia	101	Santa Fiora	30	Monterotondo M.mmo	90	Capalbio	22
Civitella Paganico	89	Seggiano	8	Scarlino	78	Isola del Giglio	15
Campagnatico	37	Semproniano	5	Montieri	28	Sorano	10
		Roccalbegna	4			Pitigliano	9
		Castell'azzara	3			Monte Argentario	4
						Piombino	15
						Altri	65