



Sportelli Info Immigrati

Relazione attività anno 2025

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

Relazione della Referente-Coordnatrice del servizio Cristina Totti - Febbraio 2026

Gli Sportelli del territorio

Nel 2025 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 11 ore settimanali nei giorni di lunedì /martedì/venerdì

Back office -appuntamenti nei giorni di lunedì/mercoledì/giovedì/venerdì

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

Front office libero 8 ore settimanali nei giorni di Martedì /Giovedì

Back office -appuntamenti nei giorni lunedì/mercoledì/giovedì/venerdì

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; la quale dal 2018 opera in qualità di operatrice presso il Comune di Follonica ove è attivo il servizio di Sportello Immigrati.
- 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 far nascere del

"cane che morde la coda"



Dati degli accompagnamenti



Numero di Accompagnamenti nell'anno 2025 - Grosseto

Casi totali di accompagnamento: nr.5
provenienti dalle annualità precedenti: 0

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2025

casi archiviati nell'anno 2025: nr. 5
passano all'annualità 2026, perché ancora in sospeso: 0

Accompagnamenti “ veloci”: nr.26

Follonica

Casi totali di accompagnamento: nr.16
provenienti dalle annualità precedenti: nr.5

Risoluzioni e archiviazioni nell'anno 2025

casi archiviati nell'anno: nr.13 / passano all'annualità 2026 perché ancora in
sospeso: nr.3

Accompagnamenti “ Veloci”: nr.85

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.
- 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.
- Dal 10 Marzo 2025 la Questura di Grosseto ha attivato la piattaforma PrenotaFacile per gli appuntamenti relativi ad alcune tipologie di permessi, il Coeso sds si è accreditato per fruire della piattaforma.

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 **13** le persone che si sono proposte e **13** 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 è stata 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;

Progetti.

Progettazione, Realizzazione e Coordinamento



Mediazione, facilitazione linguistica e traduzione

Questa attività è prevista per il servizio sociale.

La coordinatrice del servizio Sportello Info Immigrati, ha funzioni di controllo dell'operato e dei risultati.

Nel 2025 il servizio è stato svolto da Oxfam Italia .

Tavolo “Piano Azione Locale Integrazione”

Nell'anno 2025 la Prefettura ha ripreso a convocare il Consiglio Territoriale dell'Immigrazione, invitando alla partecipazione i rappresentanti del servizio Sportelli Infoimmigrati, ed ha mostrato interesse alla ricostituzione del Tavolo interistituzionale territoriale , che si realizzerà nel 2026 con le risorse del Progetto FAMI STORIA di cui Coeso Sds è capofila.

Progetti FAMI (Fondo Asilo Migrazione Integrazione)

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

Il progetto S.T.O.R.I.A., capofila Coeso SdS Grosseto, con partner l'Istituto Leopoldo di Lorena, avviato il 1 Aprile 2025, di seguito il link per conoscerne i contenuti e le azioni:

<https://www.coesoareagr.it/wp-content/uploads/2025/02/Scheda-progetto-STORIA.pdf>

Il progetto WE-IN TOSCANA, capofila Regione Toscana, CoeSo SdS è tra i numerosi partner regionali, avviato il 16 giugno 2025, di seguito il link per conoscerne i contenuti e le azioni:

<https://www.coesoareagr.it/wp-content/uploads/2025/07/Scheda-progetto-WE-IN-TOSCANA.pdf>

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2025

Totale popolazione residente

Comune	Residenti totali			Di cui stranieri		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Arcidosso	2.190	2.092	4.282	506	345	766
Campagnatico	1.233	1.095	2.328	183	85	266
Castel del Piano	2.425	2.367	4.792	525	434	910
Castell'Azzara	604	658	1.262	72	83	159
Castiglione della Pescaia	3.489	3.537	7.026	273	336	607
Cinigiano	1.293	1.131	2.424	326	192	507
Civitella Paganico	1.455	1.481	2.936	237	189	412
Follonica	9.496	10.678	20.174	616	863	1.453
Gavorrano	4.149	4.173	8.322	514	481	975
Grosseto	39.213	42.051	81.264	3.741	3.870	7.584
Massa Marittima	3.943	4.243	8.186	592	572	1.112
Monterotondo Marittimo	663	610	1.273	187	150	343
Montieri	609	573	1.182	163	164	348
Roccalbegna	459	459	918	55	57	109
Roccastrada	4.313	4.401	8.714	661	619	1.218
Santa Fiora	1.230	1.260	2.490	189	167	347
Scansano	2.266	2.020	4.286	541	349	875
Scarlino	1.876	1.833	3.709	147	154	284
Seggiano	515	482	997	122	104	225
Semproniano	499	521	1.020	89	78	116
Totale complessivo	81.920	85.665	167.585	9.739	9.292	19.031

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

Dati anagrafe dei Comuni aderenti alla SdS anno 2025

Incidenza percentuale dei residenti stranieri

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

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

Dati dei residenti nei Comuni sede di Sportello – Anno 2025



Comuni	Residenti			Di cui stranieri			Prime 6 nazionalità residenti non italiani (anno 2024)	
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale		
Grosseto	39.213	42.051	81.264	3.741	3.870	7.611	Romania	1.660
							Albania	1.051
							Ucraina	597
							Marocco	463
							Bangladesh	422
							Moldova	345
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 2025



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 2025

<i>Sportelli</i>	<i>Totali</i>	<i>Front-desk</i>	<i>Telefono/mail</i>
Grosseto	7456	5303	2153
Follonica	1552	1210	342

Tipologia degli accessi agli Sportelli Anno 2025



Sportelli	Primi accessi	Accesso Italiani	Fascia età prevalente	Genere prevalente	Richieste principali (prime 5)	Principali nazionalità (prime 5)
Grosseto	1176	559	31/40	Maschile	Permesso soggiorno; Cittadinanza italiana; Carta soggiorno; Ricongiungimento familiare; Coesione familiare;	Albania; Italia; Marocco; Pakistan; Senegal;
Follonica	448	112	41/50	Maschile	Informazioni per Cittadinanza italiana; Informazioni per Rinnovo permessi; Pratiche di rinnovo; Informazioni per ricongiungimenti familiari; Pratiche di cittadinanza;	Ucraina; Senegal; Albania; Macedonia; Bangladesh;