



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



MINISTERO DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico: Governance dei Servizi; Obiettivo Nazionale 2: Integrazione / Migrazione Legale



RETE DI (FORM)AZIONE PER L'INCLUSIONE ATTIVA DEI MIGRANTI NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI VENEZIA

Affiancamento allo Sportello Unico Immigrazione

RAPPORTO DI VALUTAZIONE



Marzo 2018

I
-
U
-
A
-
V



D12 RAPPORTO DI VALUTAZIONE AFFIANCAMENTO SUI

PREMESSE

Il presente lavoro si collega alle previsioni del DPR 179/2011 e successivi adempimenti, che con la sua entrata in vigore da Marzo 2012, prevede il nuovo Istituto giuridico dell'Accordo di Integrazione.

Contestualmente alla presentazione di istanza del primo rilascio di Permesso di Soggiorno (solo quando lo stesso è superiore a un anno), tutti i cittadini extracomunitari di età superiore ai 16 anni devono sottoscrivere con lo Stato, presso lo Sportello Unico Immigrazione (di seguito SUI), un Accordo di integrazione.

Tramite l'Accordo il cittadino si impegna a :

- a) acquisire un livello adeguato di conoscenza della lingua italiana parlata (equivalente almeno al livello A2 di cui al quadro comune europeo di riferimento per le lingue emanato dal Consiglio d'Europa);
- b) acquisire una sufficiente conoscenza dei principi fondamentali della Costituzione della Repubblica e dell'organizzazione e del funzionamento delle istituzioni pubbliche in Italia;
- c) acquisire una sufficiente conoscenza della vita civile in Italia, con particolare riferimento ai settori della sanità, della scuola, dei servizi sociali, del lavoro e degli obblighi fiscali;
- d) garantire l'adempimento dell'obbligo di istruzione da parte dei figli minori.

Nelle fasi iniziali dell'entrata in vigore della Legge, l'afflusso al SUI è stato consistente, mentre si è assistito a un calo numerico altrettanto consistente nei successivi due anni. Con il 2014 infatti si è registrata una diminuzione dei flussi di ingresso regolare per motivi di lavoro in Italia e in particolar modo nella provincia di Venezia.

Il Servizio immigrazione dal 2011 ha promosso la Rete dei Corsi di Italiano, questo tavolo si è dimostrato anche occasione di confronto sulla tematica, visto che l'apprendimento linguistico costituisce l'elemento cardine dell'integrazione.

Durante una Plenaria, nel 2015, il SUI ha presentato i risultati del lavoro svolto e in particolare ha messo in evidenza le prime criticità emerse alla scadenza dei primi Accordi sottoscritti nel 2012.

Di seguito si riportano i punti salienti:

- la difficoltà nel rintracciare le persone da convocare per la mobilità che le caratterizza, tant'è che un numero consistente di raccomandate con cui vengono invitati i cittadini ritornano al mittente;
- la problematicità relativa alla verifica dell'adempimento previsto dall'Accordo di Integrazione, legata alla mancanza di documentazione atta all'acquisizione e/o al mantenimento del "punteggio"
- l'intervenuto del dispositivo dell'Art.4 Bis T.U. sull'Immigrazione che ha evidenziato tra le categorie non obbligate al raggiungimento dei crediti, i familiari ricongiunti
- la difficoltà nell'accertare se lo straniero neo- arrivato abbia compreso l'importanza dell'Accordo sottoscritto e le conseguenze che comportano il mancato adempimento dello stesso.

L'incontro tra il Sui e la rete dei Corsi di Italiano promossa dal Servizio Immigrazione è stato il "punto di partenza" per una riflessione rispetto ai cittadini neo-arrivati e al ruolo che l'ente locale può costituire rispetto alle criticità emerse.

Uno degli obiettivi prioritari del Servizio Immigrazione è incontrare i cittadini immigrati al loro arrivo in Italia, anche nel caso abbiano già familiari presenti nel territorio, per fornire tutte le informazioni necessarie "all'integrazione", ovvero orientarle rispetto alla formazione linguistica, i servizi sociali, la scuola, la sanità, gli sportelli informativi del territorio.

La Carta dei Servizi esplicita chiaramente queste finalità: "... Il Servizio Immigrazione ...nasce con l'obiettivo di favorire un'accoglienza rispettosa dei diritti degli immigrati e delle loro famiglie nella nostra città..." "... garantisce orientamento e supporto ai cittadini immigrati sui loro diritti e doveri, offre svariati aiuti in caso di necessità, facilitazione nell'utilizzare i servizi del territorio..."

E' stato gioco forza constatare che l'obiettivo finale dell'Accordo di Integrazione e quelli perseguiti dal servizio avevano molti elementi in comune.

Situazione di partenza

Le condizioni preliminari all'avvio del Progetto sono state :

- l'esistenza di un Protocollo di Intesa tra Comune di Venezia e Prefettura di Venezia (anno 2010) inerente la collaborazione tra istituzioni in particolar modo in relazione alla tematica dei ricongiungimenti familiari, a cui ci si è potuto collegare anche per altre azioni di collaborazione sui neo-arrivati;
- l'esistenza di un altro protocollo rispetto all'orientamento all'iscrizione alle scuole del territorio dei minori stranieri che stanno per fare ingresso in Italia
- un incontro tra i responsabili del Servizio Immigrazione e della Prefettura (Novembre 2015)
- la possibilità per il comune di Venezia di inviare i Mediatori presso i servizi della città (Appalto per la MLC)

Queste condizioni hanno permesso l'avvio di una prima sperimentazione tra fine anno 2015 e inizio anno 2016. Da questo momento il Servizio Immigrazione ha iniziato a fornire la Mediazione Linguistico Culturale al momento della firma dell'accordo e a partire da marzo 2016 una operatrice ha iniziato a eseguire alcuni accessi al SUI, durante i quali ha avuto modo di osservare l'affiancamento dei Mediatori e di assistere successivamente anche alle proiezioni del video di Educazione Civica (nella fase in cui erano proiettati ed a cura del SUI)

AZIONI

In seguito è stato dato avvio ad un'azione all'interno del progetto Capacitymetro che andava a mettere a regime le azioni sperimentate, in particolare :

- predisposizione di una scheda per raccolta-dati dei cittadini neoarrivati che si presentano al SUI;
- invio dei Mediatori Linguistico culturali a supporto del lavoro degli operatori del SUI, per consentire il miglioramento della comprensione;
- invio dei Mediatori Linguistico culturali a supporto delle sessioni di Educazione Civica (inizialmente svolte presso il SUI e da Novembre 2017 organizzate e gestite dal CPIA di

Venezia), per consentire ai partecipanti di interagire e fare domande dopo la visione dei video;

- presenza quindicinale, solitamente nella giornata di Mercoledì, di un Operatore del Servizio Immigrazione per affiancare e coadiuvare l'azione dei Mediatori e fornire informazioni sulle modalità di accesso al servizio Immigrazione e le prestazioni offerte dal Servizio medesimo
- eventuali accompagnamenti di cittadini neo-arrivati in particolare difficoltà linguistica e scarsa conoscenza del territorio, alla scuola (per l'iscrizione dei figli) piuttosto che al distretto Socio sanitario (richiesta dell'iscrizione al SSN), piuttosto che altri servizi qualora necessario;
- preparazione di materiali specifici con informazioni brevi e mirate riguardanti i servizi del territorio (lavoro attualmente in corso relativa la traduzione dello stesso e stampa di una brochure).
- incontri di verifica dell'intervento tra i mediatori con la referente del Servizio Immigrazione, qualora si riscontrassero esigenze particolari e per preparare un momento di riflessione sulla sperimentazione;
- formazione dei Mediatori: organizzazione di un incontro alla presenza di una formatrice esperta nell'ambito della mediazione interculturale e della comunicazione (che ha avuto luogo lo scorso 21 marzo), congiuntamente di alcuni operatori.

Alcuni dati riguardanti il progetto:

Nel periodo Aprile 2017 - Marzo 2018 allo Sportello della Prefettura di Marghera, i cittadini neo-arrivati incontrati con il Servizio all'interno del Progetto sono stati **128** (circa 1/3 del dato complessivo per i neo-arrivati in Provincia di Venezia).

Si tratta di ingressi avvenuti soprattutto in seguito a ricongiungimento familiare.

Caratteristiche della persone incontrate:

- 36 Maschi e 92 Femmine ;
- 48 Minori, di cui nella fascia d'età per obbligo scolastico : 30

Le principali nazionalità dei neo-arrivati sono :

- Bangladesh 42,5%
- Cina 12,40%
- Senegal 8%

Con percentuali inferiori le altre nazionalità più rappresentate in ordine di grandezza simile sono: Kosovo, Egitto, Albania, Tunisia, Pakistan, Marocco, India, Nigeria e Serbia.

Il numero di mediatori linguistico culturali coinvolti con interventi presso il SUI o per la sessioni di educazione civica sono stati 30, di circa 25 lingue diverse

Alla formazione/monitoraggio con Formatore Esperto (del 21/03/2018) hanno partecipato:

8 mediatori linguistico culturali, e 5 operatori (una docente del CPIA e 4 operatori del Servizio Immigrazione).

Considerazioni sull'esperienza

La presenza dei Mediatori ha migliorato la comunicazione tra gli operatori del SUI e i cittadini neoarrivati. Questo dato è stato osservato sia dall'operatore del Servizio Immigrazione, che riportato dalla referente del SUI durante i monitoraggi (almeno quattro occasioni di confronto)

Ovviamente l'intervento della mediazione richiede un impiego di tempo maggiore per espletare la sottoscrizione dell'accordo (con delle conseguenze pratiche organizzative intuibili quali minor numero di sottoscrizioni in una giornata) ma poi i benefici si riscontrano nei passaggi successivi per il cittadino straniero che risultano più consapevoli e fluidi.

Altra importante considerazione è la continuità delle azioni del SUI e quelle successive, offerte dal Servizio Immigrazione; il cittadino neo-arrivato si sente meno spaesato, e più in grado di ottenere/reperire le informazioni concrete di cui ha bisogno per il suo processo di integrazione.

Si è rilevato, tramite lo sportello telefonico del Servizio Immigrazione, un aumento di richieste di informazioni sui corsi di italiano offerti sia dal Servizio che dal CPIA che da altri soggetti della Rete dei corsi di italiano.

Si è rilevato altresì un aumento di richieste di informazioni/supporto relative ai minori in fascia di obbligo scolastico, importante adempimento per la vita dei ragazzi neo-arrivati.

Infine una criticità: in base all'analisi dei dati relativi agli ingressi dei cittadini neo-arrivati, forniti gentilmente dalla referente del SUI durante un incontro di monitoraggio, emerge che una fetta sempre più consistente di cittadini firma l'Accordo di Integrazione presso la Questura.

Di conseguenza, una fetta sempre più consistente di potenziali beneficiari del Progetto è esclusa a priori dalle azioni sopra descritte in quanto effettua la sottoscrizione dell'accordo presso un'altra istituzione non coinvolta da questa azione progettuale.

Bisognerebbe valutare se vi sono le potenzialità (in termini di risorse, quali tempo del personale, disponibilità di ore dei mediatori) per mettere a sistema con il SUI l'esperienza per provare a raggiungere almeno la maggioranza dei cittadini neoarrivati.

Linee guida per le attività di supporto al SUI

Premessa

Le attività previste al Sui, firma degli Accordi di integrazione, sono un'azione presente in tutta Italia nelle forme che ogni specifica realtà istituzionale è riuscita ad articolare, ma si ritiene che l'esperienza di Venezia abbia esplorato alcune modalità organizzative riproducibili con buoni risultati.

Linee Guida

- 1. Accordo tra Sui ed Ente Locale (o altro soggetto istituzionale) interessato all'efficacia di questo contatto istituzionale.**
- 2.** Segnatamente nell'accordo dovrebbero essere **esplicitati i principali obiettivi** delle attività, ovvero:
 - l'adesione consapevole al patto di integrazione
 - il punto costitutivo del momento dell'incontro con le persone neoarrivate
 - la possibilità di utilizzare il primo approccio come momento fondativo di informazione
 - orientamento finalizzato a un inserimento ottimale, rispettoso di diritti e doveri
- 3.** Il contratto di integrazione offre l'opportunità di esplorare alcuni aspetti della vita quotidiana, della formazione e dell'orientamento che sono necessaria premessa per una buona integrazione, e di conseguenza **l'orientamento che il soggetto collaborante con il Sui dovrebbe organizzare andrebbe fissato su questi elementi**, in particolare:
 - a) la possibilità di formazione linguistica nel territorio e la contestuale necessità di collegamento con le realtà che organizzano corsi di italiano (CPIA Associazioni , ecc.)
 - b) il diritto-dovere all'obbligo scolastico con indicazioni minime sull'inserimento (risorse e servizi di appoggio)
 - c) la possibilità di individuare contatti basilari per la tutela della salute
 - d) un'attenzione specifica alle richieste (necessariamente sommarie) della famiglia o del singolo presente al momento della firma dell'Accordo.
- 4. Mediazione linguistica culturale**

La Mediazione Linguistico culturale è anzitutto lo strumento principe per stabilire una comunicazione efficace.

Nell'ambito di questa Azione specifica, consente e sancisce l'importanza di mettere a parte i cittadini di una sufficiente conoscenza dei Principi fondamentali della Costituzione della Repubblica, della vita civile in Italia con particolare riferimento ai settori della Sanità, della

scuola, dei servizi sociali, del lavoro e degli obblighi fiscali; le informazioni sui diritti e doveri degli stranieri in Italia, delle facoltà e degli obblighi inerenti al soggiorno, dei doveri reciproci dei coniugi e dei doveri dei genitori verso i figli, con particolare riguardo all'obbligo di istruzione.

5. Sui e Servizio di Supporto dovrebbero concordare le modalità organizzative per la fruizione dello Sportello:

- lingue necessarie, appuntamenti possibili, reperibilità delle informazioni
- modalità di attivazione dell'intervento (richiesta specifica, numero persone presenti, ecc.)
- setting (tempi, presenze, regole comunicative)

6. Assicurare la MLC e l'orientamento finalizzate alla diffusione di informazioni che riguardano il primo inserimento nel territorio italiano di cittadini stranieri, vanno intese come un **punto di partenza** che potrà essere arricchito e migliorato nel tempo attraverso ulteriori esperienze che presuppongono il coinvolgimento attivo e indispensabile di tutti gli operatori del settore.

7. Monitoraggio dell'attività.

Mensilmente dovrebbero essere prodotti dei report con:

- le persone sostenute nel colloquio
- le principali informazioni trasmesse
- le risorse messe in campo
- gli incontri tra operatori effettuati

Semestralmente un report che riporti anche i feed back potenzialmente raccogliibili: es. quante delle persone si sono rivolte ai servizi, quante si sono iscritte allo stato civile come residenti, quante invece hanno fatto l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale ed hanno scelto il Medico /Pediatra di fiducia.