



REGIONE BASILICATA

ALLEGATO "E"

Sportelli informativi per immigrati LINEE GUIDA

INDICE

- 1. PREMESSA**
- 2. FINALITA' E CARATTERISTICHE**
- 3. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO**
- 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
- 5. OBIETTIVI SPECIFICI DEL SERVIZIO**
- 6. PRESTAZIONI OFFERTE DAGLI SPORTELLI INFORMATIVI**
- 7. LAVORO DI RETE**
- 8. RISORSE UMANE**
- 9. RISORSE STRUTTURALI E STRUMENTALI**
- 10. DOCUMENTAZIONE**
- 11. ORARI E TEMPI DI APERTURA**
- 12. SPESE DI GESTIONE**

1. PREMESSA

Con D.G.R. n. 1733 del 10 dicembre 2007 la Regione ha incrementato i fondi destinati agli interventi di cui alla legge 21/1996 e, contestualmente, ha adottato un piano annuale fortemente innovativo finalizzato alla collocazione degli interventi a favore dei migranti all'interno del più ampio sistema dei servizi di cittadinanza sociale, attribuendo risorse specifiche agli ambiti sociali di zona per il rafforzamento o l'attivazione di sportelli informativi per immigrati.

Gli ambiti sociali di zona hanno quindi provveduto alla individuazione di un comune capo area immigrazione, elaborato e approvato i progetti nel ambito delle conferenze dei sindaci.

La scelta, condivisa e approvata dalla Commissione regionale per l'immigrazione è stata operata perché si è ritenuto assolutamente necessario invertire la tendenza alla "separatezza" e alla "estraneità" degli interventi a favore dei migranti dal sistema dei servizi sociali, così come auspica la legge regionale 4/2007 "Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale".

Attualmente sono attivi 21 sportelli informativi che coprono tutti gli ambiti sociali di zona e quindi l'intero territorio regionale.

Pertanto gli immigrati presenti in Basilicata hanno precisi riferimenti nel proprio ambito territoriale e la possibilità di rivolgersi ad un centro non eccessivamente distante dalla propria abitazione.

Sul piano organizzativo e procedurale, i comuni, ai sensi della legge 328/2000 e della citata legge regionale 4/2007, diventano - di fatto - titolari della programmazione, dell'attuazione e della valutazione a livello locale, degli interventi sociali anche nell'area immigrazione, e possono avviare processi di concertazione sul tema delle politiche migratorie a livello locale coinvolgendo una pluralità di associazioni e organismi con specifiche competenze settoriali.

2. FINALITA' DEGLI SPORTELLI INFORMATIVI

Gli sportelli informativi hanno lo scopo di individuare ed affrontare i bisogni degli immigrati presenti sul territorio regionale e di favorire il loro percorso di inserimento sociale, culturale e professionale.

Spesso, infatti, essi sono il primo anello formale di servizio che l'immigrato incontra nel suo percorso di insediamento in un territorio.

Per tale motivo gli sportelli sono chiamati, in via prioritaria, ad agevolare lo svolgimento delle procedure riguardanti lo status giuridico del cittadino straniero (rilascio e rinnovi dei permessi di soggiorno, rilascio del permesso di soggiorno lungo per residenti, concessione della cittadinanza, autorizzazione all'ingresso per lavoro e nulla osta al ricongiungimento familiare) e alla promozione di un miglior accesso da parte del cittadino straniero alla generalità dei servizi erogati nel territorio.

Le funzioni multiple e coordinate di erogazione diretta di prestazioni e di supporto all'orientamento alla rete dei servizi territoriali, fa degli sportelli uno snodo strategico per l'accompagnamento e il sostegno dell'utente immigrato nelle diverse fasi del processo di stabilizzazione e integrazione in un contesto.

A fronte della diversa maturazione delle carriere migratorie dei singoli, dentro il quadro più ampio del mutamento socio-economico in atto, è proprio la dimensione evolutiva dei bisogni a richiedere ad unità di servizio come gli sportelli la dotazione di linee guida, di strutture organizzative e di strumentazioni informative costantemente aggiornate.

In questa prospettiva si comprende come l'*out-come* fondamentale di una gestione ottimale della sportellistica informativa dedicata alla popolazione immigrata, nei territori, rappresenti un sistema di primo livello strategico per l'integrazione e l'abilitazione delle traiettorie di radicamento dei nuovi cittadini.

Per tali motivi si rende necessaria l'implementazione di linee guida che specificando tipologia di prestazioni, finalità, aree di intervento, modalità organizzative e standard strutturali, rappresentano un ulteriore passo in avanti ai fini della promozione dei diritti del cittadino straniero attraverso la qualificazione di una rete informativa strutturata ed interconnessa in grado di rappresentare per tutti i soggetti interessati (enti locali, consigli territoriali per l'immigrazione, patronati, terzo settore, utenti cittadini stranieri e non) un luogo di incontro, scambio, elaborazione e applicazione condivisa della normativa, delle fonti sussidiarie e delle migliori pratiche in materia di immigrazione.

3. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO

Possono accedere agli sportelli tutti gli immigrati residenti o soggiornanti nei comuni appartenenti all'ambito sociale di zona.

Possono far riferimento agli sportelli anche gli enti pubblici, per la risoluzione di problematiche riguardanti gli immigrati, e i datori di lavoro (soggetti privati e aziende) per offerte di lavoro agli stranieri e/o per la risoluzione di problemi inerenti alla loro posizione lavorativa.

Per accedere al servizio, l'utente deve rivolgersi agli operatori presenti presso lo sportello, che provvedono a compilare la relativa scheda di accesso, con i dati forniti dall'utente. L'utente appone la propria firma sull'atto di consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Codice sulla tutela dei dati personali di cui al D.Lgs.n.196/2003.

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli sportelli informativi per immigrati attivati sul territorio regionale rientrano nella categoria "A" del **nomencatore nazionale degli interventi e servizi sociali**, "*Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi*".

Si tratta di un servizio complesso rivolto ad una categoria particolare di utenti che svolge una o più delle seguenti funzioni, specificamente descritte nel nomenclatore nazionale:

- **A1 - Segretariato sociale/porta unitaria per l'accesso ai servizi** - Servizio di informazione rivolto a tutti i migranti, fornisce notizie sulle risorse locali e sulle prassi per accedervi, in modo da offrire un aiuto per la corretta utilizzazione dei servizi sociali
- **A2 - Sportello sociale tematico** - Attività di consulenza e orientamento per specifici target e aree di interventi sociali compresa tutela legale
- **A3 - Telefonia sociale** - Attività di consulenza e orientamento per specifici target e aree di interventi sociali compresa tutela legale
- **A4 - Centro di ascolto tematico** - Servizio a bassa soglia per attività di primo ascolto, informazione e orientamento (es. senza fissa dimora, persone che si prostituiscono, stranieri con problemi di integrazione, problematiche di disagio sociale ...)
- **E3 - Servizi di mediazione culturale** - Interventi atti a garantire l'accesso paritario in ambito scolastico, sociale e lavorativo delle persone straniere e nomadi.

5. OBIETTIVI SPECIFICI DEL SERVIZIO

L'obiettivo generale perseguito dal servizio è quello di contribuire alla creazione delle condizioni necessarie all'integrazione sociale e culturale della popolazione straniera residente in Basilicata. In particolare gli obiettivi specifici possono essere così declinati:

- Garantire ai cittadini stranieri un servizio di informazione e consulenza per i procedimenti amministrativi in materia di soggiorno;
- Fornire un'informazione di qualità, gratuita, completa e aggiornata su tutte le questioni di interesse per i cittadini stranieri con particolare riferimento a quelle relative all'accesso alla rete dei servizi territoriali (sanità, istruzione, lavoro, ecc.);
- Essere "osservatorio" del mondo dell'immigrazione per rilevare eventuali bisogni e per fornire indicazioni e supporto alle scelte degli Assessorati alle Politiche Sociali dei Comuni;
- Offrire risposte al bisogno di socializzazione e aggregazione: a tale scopo gli sportelli informativi per stranieri potranno essere chiamati a svolgere una funzione di supporto e di collegamento rispetto alle Consulte Stranieri, ove costituite, e agli Assessorati alle Politiche Sociali dei singoli Comuni;
- Promuovere la partecipazione attiva degli stranieri alla vita della comunità;
- Garantire anche ai detenuti stranieri il sostegno, la consulenza e l'accesso all'informazione, creando una rete di supporto e accompagnamento durante il reinserimento all'esterno.

6. PRESTAZIONI OFFERTE DAGLI SPORTELLI INFORMATIVI

1. Informazioni e consulenza nell'ambito delle seguenti aree tematiche:
 - Leggi e adempimenti amministrativi;
 - Diritti e doveri dello straniero che vive in Italia;
 - Rapporti con la Pubblica Amministrazione;
 - Lavoro, tutela previdenziale e infortunistica;
 - Servizi sociali, sanitari ed educativi presenti sul territorio;
 - Problematiche legate alla Giustizia
 - Scuola, attività culturali e pratica del culto
 - Contatti con i consolati e con i familiari all'estero, ricongiungimenti familiari
2. Accompagnamento
 - Contatti con enti e istituzioni: questura, prefettura, comuni, asl, scuole, ecc.;
 - Invio guidato che può espletarsi con modalità differenti a seconda della richiesta presentata e del tipo di utenza (dalla compilazione di pratiche da inviare agli enti gestori dei servizi competenti, alla fissazione di appuntamenti con i referenti dei servizi e all'accompagnamento diretto attraverso i servizi territoriali);
3. Ascolto: raccolta di istanze, segnalazioni, reclami, suggerimenti, proposte
4. Assistenza e disbrigo di pratiche burocratiche
5. Consulenza legale (eventuale)
6. Potenziamento e sostegno alle iniziative di solidarietà sociale, autorganizzazione dei singoli, delle famiglie, della comunità e delle organizzazioni di non profit che operano nel settore immigrazione

7.

L AVORO DI RETE

Gli sportelli facilitano, dunque, l'accesso e la fruizione dei servizi da parte delle famiglie immigrate, offrendo la possibilità, grazie alla presenza qualificata di figure professionali, di acquisire maggiori informazioni sulle norme dello stato Italiano e sui regolamenti e le procedure dei principali servizi territoriali.

A tal fine gli sportelli attivano rapporti collaborativi con le principali strutture pubbliche (Asl, Comune, scuola, questura, sindacati, ufficio del lavoro ecc.) creando una rete territoriale che attraverso una migliore comunicazione e collaborazione tra gli operatori dei diversi enti, spesso facilita l'utenza nella fruizione dei servizi di cui necessita.

Queste collaborazioni sono finalizzate anche all'attivazione di progetti che mirano a creare momenti di incontro volti a favorire la conoscenza delle diverse culture, la loro valorizzazione, il rispetto delle differenze e l'integrazione sociale come, ad esempio, interventi nelle scuole dell'obbligo e medie superiori per favorire percorsi di educazione interculturali.

Il lavoro di rete in molti casi si caratterizza per la formale stipula di un protocollo d'intesa, di un accordo di programma o un partenariato.

8. RISORSE UMANE

Al fine di consentire la stabilità e la continuità delle attività, lo staff operativo degli sportelli informativi deve essere costituito dalle seguenti figure istituzionali e professionali:

RUOLO	N.	FUNZIONI	ENTE DI APPARTENENZA
RESPONSABILE ISTITUZIONALE	1	<ul style="list-style-type: none"> - Referente istituzionale del servizio - Effettua riunioni di verifica del servizio - individua i bisogni di formazione e di aggiornamento del personale. 	Funzionario del comune caporegia immigrazione
ASSISTENTE SOCIALE	1	<ul style="list-style-type: none"> - Garantisce le prestazioni indicate al precedente punto 6) - Garantisce l'integrazione del servizio con la comunità locale; - Garantisce il coordinamento e la collaborazione con i servizi sociali che operano presso i comuni, allo scopo di garantire adeguati livelli di erogazione del servizio su tutto il territorio; - Relaziona periodicamente sull'andamento del servizio (numero e tipologia di utenti, tipologie di bisogni raccolti, risposte fornite, risorse del territorio presenti, problematiche inerenti il servizio, esiti delle attività, ecc); - Assicura il costante aggiornamento delle informazioni fornite ai cittadini; - Garantisce la funzionalità degli strumenti di supporto del servizio (schede cartacee e informatiche, banche dati, attrezzature); 	Personale a contratto (a carico dei fondi regionali trasferiti all'ASZ)
MEDIATORE INTERCULTURALE	1	<ul style="list-style-type: none"> - Garantisce le prestazioni indicate al precedente punto 6) in collaborazione con l'assistente sociale; - Il mediatore interculturale è un operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, 	Personale a contratto (a carico dei fondi regionali trasferiti all'ASZ)

		<p>promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza.</p> <p>Il mediatore interculturale facilita l'espressione dei bisogni dell'utente da un lato e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro, propone le prestazioni, collabora con gli Enti / gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi. Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della lingua madre o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento e dell'ambito situazionale in cui l'attività si svolge. È dotato di adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti. <i>(Descrizione tratta dal documento per il riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale della Conferenza delle regioni e delle province autonome Roma 8 aprile 2009)</i></p>	
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO		- Svolge funzioni amministrative legate agli aspetti economici (pagamenti, rendicontazione, raccolta documentazione)	Dipendente del comune caporegia immigrazione
OPERATORI VOLONTARI E CONSULENTI (tipologia e numero variabili)	--	- Volontari, collaboratori, consulenti in ambito sociologico, psicologico, counseling, socio-educativo, con funzioni di supporto operativo o specialistico.	Professionisti, cooperative sociali, associazioni di volontariato, altro.

Il personale, nello svolgimento delle attività, è tenuto a rispettare le seguenti **regole**:

- registrazione della domanda tramite compilazione della scheda di accesso
- analisi della richiesta ed erogazione dell'informazione/servizio pertinente attraverso percorsi personalizzati e se necessario utilizzando contatti con i servizi competenti;
- raccolta segnalazioni, richieste, reclami e successivo inoltro ai responsabili dei servizi competenti;
- far capo al Responsabile istituzionale dello sportello per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo o altre evenienze;
- effettuare l'orario di servizio secondo quanto stabilito nel programma operativo approvato in conferenza dei sindaci;
- registrare, mediante sottoscrizione in entrata e uscita con indicazione dell'orario e delle mansioni svolte sull'apposito registro, le giornate di servizio presso lo sportello;
- partecipare alle riunioni di verifica inerenti all'organizzazione del servizio, organizzate periodicamente dal Responsabile istituzionale in giorni e/o orari diversi da quelli di apertura del Centro;
- mantenere la dovuta riservatezza nell'utilizzo dei dati e delle notizie di persone e/o utenti di cui si viene a conoscenza, nel rispetto del Codice sulla tutela dei dati personali di cui al D.Lgs.n.196/2003;
- partecipare ai corsi di formazione in materia di immigrazione organizzati dalla Regione Basilicata;

9. RISORSE STRUTTURALI E STRUMENTALI

I locali da adibire a sportelli informativi devono essere messi a disposizione dai Comuni e presentare le seguenti caratteristiche:

- essere ubicati nei centri urbani per consentire all'utenza un facile ed agevole accesso al servizio;
- essere individuati all'interno di strutture che osservano ogni disposizione prevista dalla normativa vigente in materia di urbanistica, edilizia, tipologia di costruzione, barriere architettoniche, sicurezza antincendio, impianti elettrici e di approvvigionamento idrico, illuminazione interna ed esterna, smaltimento dei rifiuti, igiene e sicurezza sul luogo del lavoro e quant'altro imposto da leggi statali, regionali e regolamenti comunali in relazione a questo tipo di edificio;
- prevedere i servizi igienici;
- essere arredati con armadietti, scrivania, sedie, computer con collegamento ad internet, telefono, fax, fotocopiatrice e quant'altro si renda necessario allo svolgimento delle attività;
- consentire di usufruire dei seguenti spazi:
 - spazio per il colloquio dell'utente con gli operatori;
 - spazio con guardaroba;
 - spazio riservato all'utenza in attesa.

10. DOCUMENTAZIONE

Gli sportelli redigono la seguente documentazione:

- Programma generale comprensivo di attività e orari;
- Schede di accesso degli utenti;
- Registro degli operatori con indicazione degli orari, dei turni di servizio e delle mansioni svolte;
- Scheda delle annotazioni giornaliere necessarie per le riunioni di verifica e per le consegne fra gli operatori;

11. ORARI E TEMPI DI APERTURA

Le attività degli sportelli sono svolte in orari antimeridiani e pomeridiani. L'orario di apertura al pubblico di ciascun sportello viene stabilito nel programma operativo approvato in conferenza dei sindaci.

Le attività possono essere sospese per massimo n°4 settimane all'anno nel periodo estivo. Durante il predetto periodo, le attività sono assicurate attraverso i servizi sociali di base del comune capoparea immigrazione.

12. SPESE DI GESTIONE

L'ambito sociale di zona rende disponibili le risorse finanziarie regionali inerenti alle risorse umane (operatori a contratto e rimborsi volontari) e alle attività ordinarie degli sportelli.

Le spese di funzionamento e di manutenzione dei locali adibiti a sportelli sono, invece, a carico dei Comuni.