



associazione CITTADINI DEL MONDO onlus

21018 Sesto Calende - p.zza Berera 15 c/o Casa del Cuore

Sportelli Immigrati

Distretto di Sesto Calende

Relazione delle Attività

Anno 2016



Le operatrici: Roberta Leva, Samanta Paracchini, Fatima Batista, Maria Carla Cardana, Barbara Danielato, Musoles Villegas Nuria.

Il responsabile del blog: Giampiero Mongiorgi

Il presidente: Giovanni Chinosi



Premessa

L'associazione "Cittadini del mondo onlus" nasce nel 1999 costituendosi come ONLUS, un'organizzazione senza scopo di lucro che basa il proprio lavoro principalmente sull'opera di volontari e svolge le proprie attività nel territorio del Distretto di Sesto Calende in Provincia di Varese. Le attività sono specificamente rivolte alla popolazione straniera senza differenza sulla provenienza geografica o altro tipo di discriminazione.

L'obiettivo principale dell'associazione è creare occasioni e possibilità di confronto, conoscenza, e anche aiuto reciproco fra persone di culture, lingue e nazioni diverse che si trovano a convivere nel nostro paese.

Sesto Calende è il comune capofila del Distretto di Sesto Calende, ed è anche il Comune più popolato con il maggior numero di presenza straniera (**circa il 10%** su una popolazione di **11.031** abitanti. ISTAT 2014, <http://demo.istat.it/>) per via della sua collocazione territoriale e per la quantità di servizi pubblici che offre (trasporti pubblici, scuole di ogni grado, consultorio, asl...).

L'associazione ha inteso collaborare non solo con gli enti locali, in particolare il Piano di Zona del Distretto, ma anche con i migranti stessi, i quali partecipano alle attività in qualità di volontari, mediatori culturali e ricoprendo anche cariche nell'organigramma associativo, con la convinzione che l'integrazione sia un percorso che debba coinvolgere tanto la comunità locale quanto i migranti che vi arrivano.

Il lavoro dell'associazione si basa su quattro attività, caratterizzate dalla gratuità dei servizi offerti

- a. **Corsi di lingua italiana**, serali, pomeridiani e al mattino, in convenzione col C.P.I.A. di Gallarate
- b. **Sportelli Immigrati**, attività svolta nelle sedi di Sesto Calende (c/o Casa del Cuore), Taino (c/o Municipio, Varano Borghi (c/o Palazzina ASL), in convenzione con il Piano di Zona del Distretto di Sesto Calende
- c. **Doposcuola** ai bambini stranieri
- d. **Corsi di lingua straniera** (inglese, spagnolo, russo)
- e. **Punto informativo all'interno della Rete Regionale contro la discriminazione.**

Altre attività, invece, sono nate o nascono a seconda delle esigenze, dalle disponibilità di volontari e di spazi.

I - Attività svolte dagli sportelli immigrati

Destinatari diretti delle attività svolte dagli Sportelli Immigrati sono i cittadini stranieri extraeuropei (i cittadini europei si rivolgono di solito direttamente agli uffici anagrafe dei Comuni di residenza), i quali si rivolgono agli sportelli principalmente per il disbrigo delle pratiche burocratiche inerenti la normativa migratoria italiana su ingresso e soggiorno dei cittadini extraeuropei, ma anche per trovare servizi di sostegno e supporto alle problematiche di inserimento sociale.

Il servizio si articola attraverso le seguenti aree:

Area Accoglienza: identificazione dei bisogni sociali dell'utente straniero. Costituisce l'inizio del percorso di supporto e accompagnamento dell'utente verso la soddisfazione del bisogno espresso.



Area Informazione, Orientamento e Assistenza: facilitare la diffusione delle informazioni relative alle procedure per l'ottenimento dei titoli di soggiorno e in merito ai servizi territoriali tra i nuovi arrivati; offrire all'utenza consulenze di concreto e rigoroso supporto di fronte alle incombenze poste dalle leggi in materia di immigrazione; fornire sostegno nella comunicazione con gli organi pubblici, negli ambienti professionali, con i datori di lavoro, etc., qualora emergano problematiche legate a difficoltà linguistiche e di comprensione reciproca.

Per una diffusione maggiore dell'informazione abbiamo dedicato un settore del **blog dell'associazione** (<http://cittadinidelmondo.wordpress.com>) a illustrare le diverse normative che riguardano gli immigrati e la loro regolarizzazione in Italia, fornendo le risposte alle situazioni più frequenti e rispondendo in tempo reale alle richieste scritte che provengono da ogni parte d'Italia e non solo. Nel 2016 il blog ha registrato **circa 300.000 accessi (circa 850 al giorno)** da molti paesi, ma soprattutto da Italia, Francia e USA. Il notevole afflusso al blog, incentivato dalla possibilità di ottenere risposte specifiche relative alla propria situazione, ha come conseguenza non secondaria una riduzione degli accessi agli uffici informativi, sia degli Enti Locali che degli sportelli immigrati.

Area disbrigo pratiche burocratiche: fornire il supporto necessario agli utenti stranieri nel controllo della documentazione richiesta da Questura e Prefettura per il disbrigo delle pratiche burocratiche relative al loro ingresso e alla loro permanenza nel territorio italiano e compilazione dei formulari predisposti dal Ministero dell'Interno.

Area Consulenza legale: consulenza e assistenza legale in materia di diritti civili, in particolare nei seguenti rami: diritto dell'immigrazione, diritto del lavoro, esecuzioni e sfratti, diritto di famiglia. Grazie alla collaborazione con un avvocato del foro di Busto Arsizio, forniamo una prima consulenza legale, appoggio nella gestione di controversie in merito a ingresso e permanenza sul territorio italiano, regolarizzazione di rapporti di lavoro (anche relativi a colf e badanti), controllo buste paga e assistenza fiscale.

Dall'anno 2014 il servizio è stato potenziato, grazie alla preziosa collaborazione dell'avvocato Davide Colombo, e ha permesso di fornire consulenze legali ad utenti che presentavano situazioni complesse e non sapevano assolutamente a chi rivolgersi.

Area mediazione linguistica-culturale: facilitare la comunicazione con i nostri utenti tenendo conto degli aspetti linguistici e culturali dei loro paesi di provenienza. Tutte le attività presentate sono accompagnate da un servizio di mediazione culturale, compatibilmente con le conoscenze linguistiche delle operatrici degli Sportelli.

II - Obiettivi e Strumenti del monitoraggio

L'attività di monitoraggio è stata coordinata e realizzata dalle operatrici degli Sportelli Immigrati attraverso schede di rilevazione dell'utenza (manuali e telematiche) strutturate in: dati anagrafici, motivo dell'accesso, servizio erogato, pratica effettuata. Obiettivo non è solo documentare il lavoro svolto, ma fornire dati (agli Enti Locali, alle associazioni e a chiunque operi voglia operare nel sociale) per una visione d'insieme del fenomeno migratorio nel nostro distretto

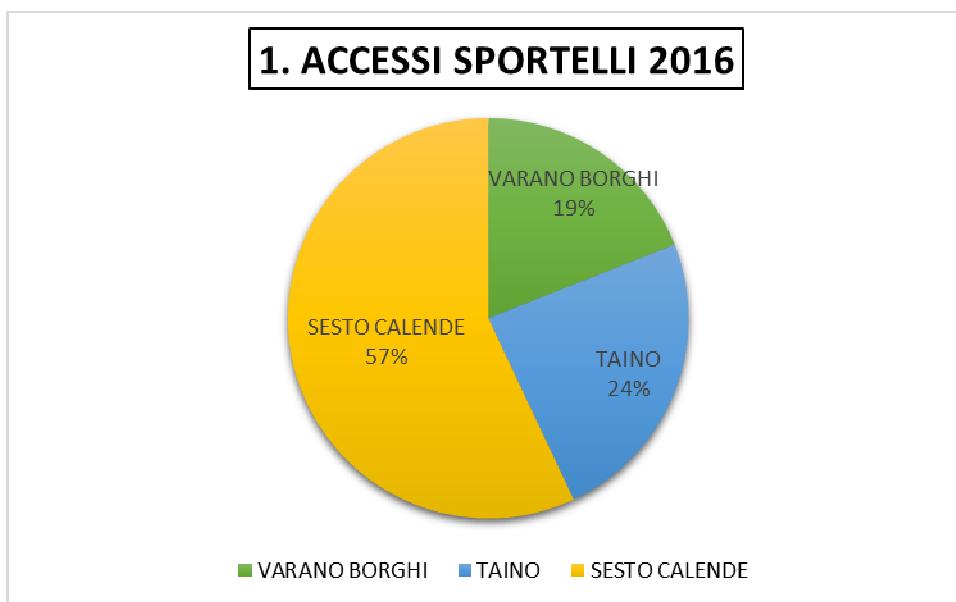


III - Risultati del monitoraggio

III.1 Gli accessi

Nell'anno 2016 i tre Sportelli hanno registrato complessivamente 1284 accessi, con una maggiore concentrazione presso lo Sportello di Sesto Calende.

Figura n. 1.: Accessi degli utenti agli sportelli nel 2016: totale 1284



Verificando che la maggioranza degli accessi (733), come prevedibile, è a Sesto Calende, abbiamo deciso di **potenziare lo sportello con una nuova apertura dal 10/2/2017 al venerdì mattina, dalle 10,30 alle 12,00, sempre alla Casa del Cuore.**

III.2 Il profilo degli utenti

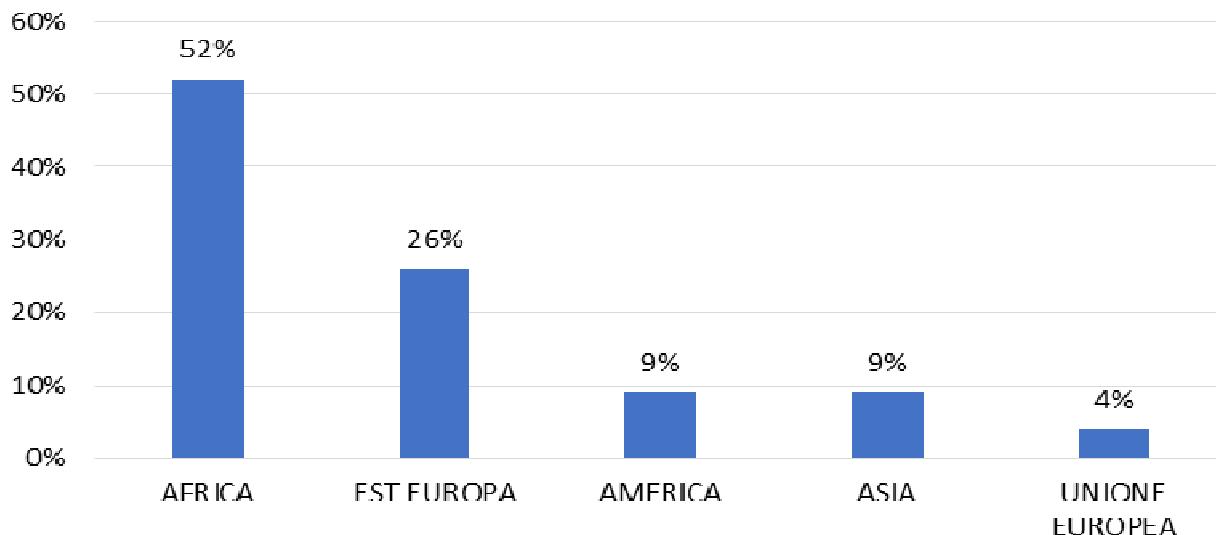
Gli utenti sono in grande maggioranza cittadini extraeuropei. Le nazionalità più rappresentative sono quella marocchina, albanese, senegalese e ucraina.

Figura n. 2/3.: Accessi degli utenti per continenti e cittadinanza

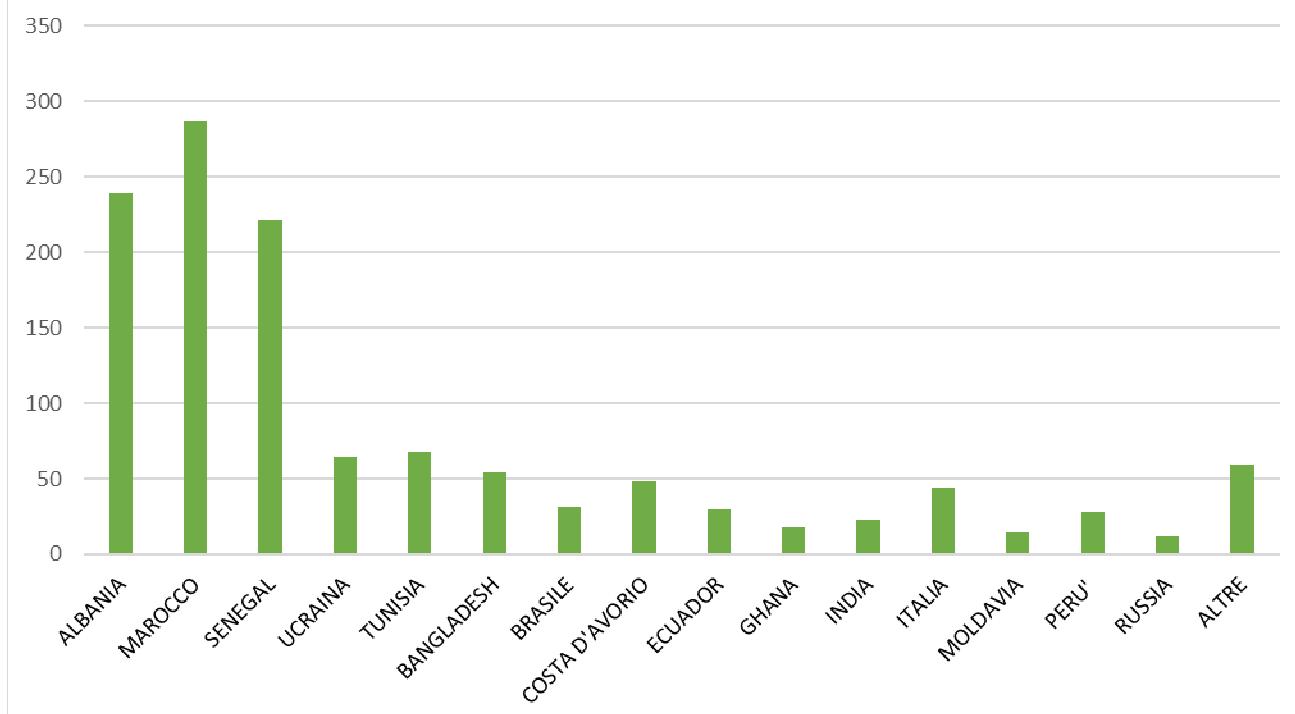
Dalle figure n.2 e n.3 si rileva che Albania, Senegal e Marocco sono ancora le nazioni di maggior provenienza degli stranieri nel nostro distretto. Significativo **l'aumento degli italiani**, cioè degli immigrati di più lunga data, che hanno ormai acquisito la nostra cittadinanza.



2. PER CONTINENTI



3. CITTADINANZA

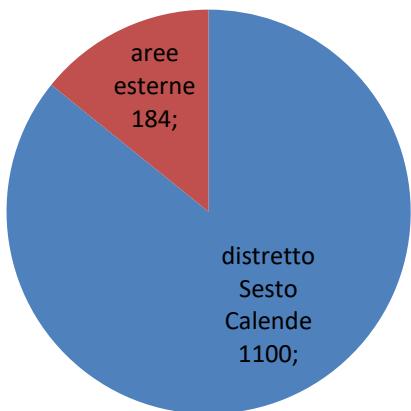


Dal monitoraggio risulta esserci una leggera prevalenza di accessi ai servizi offerti dagli Sportelli da parte degli uomini (677) rispetto alle donne (607).



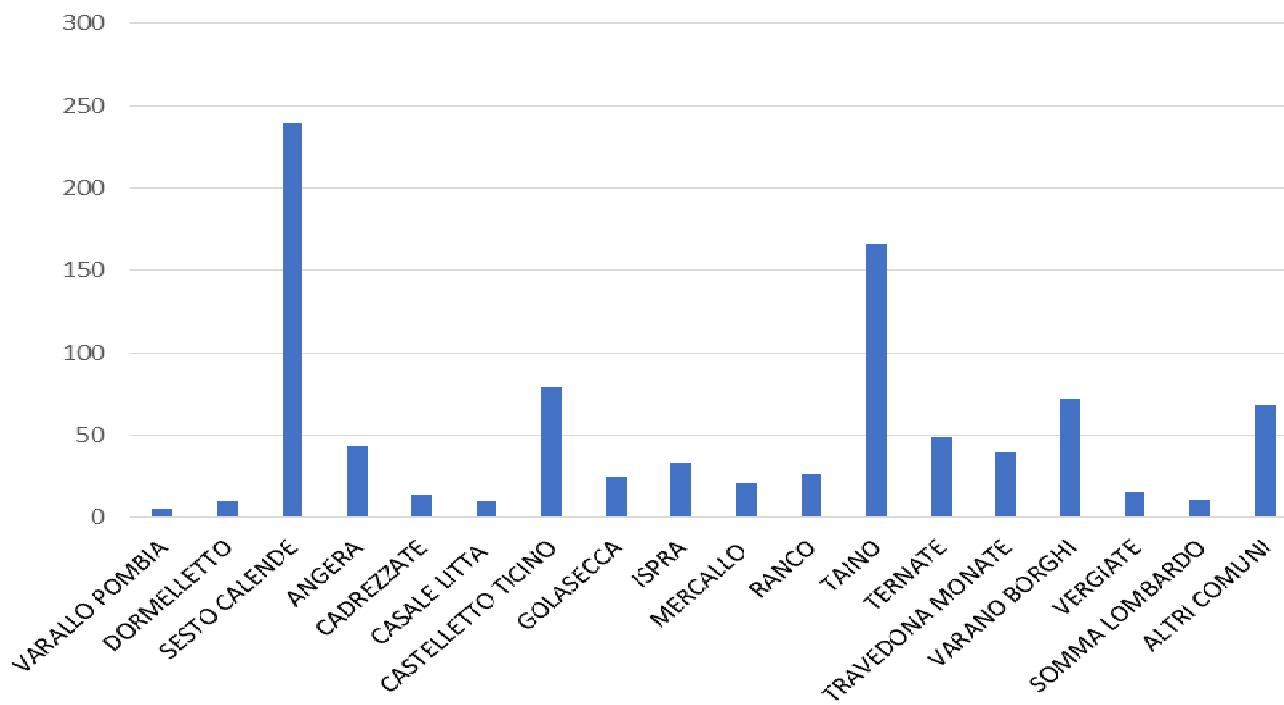
III – I paesi di residenza.

4. PROVENIENZA DISTRETTUALE



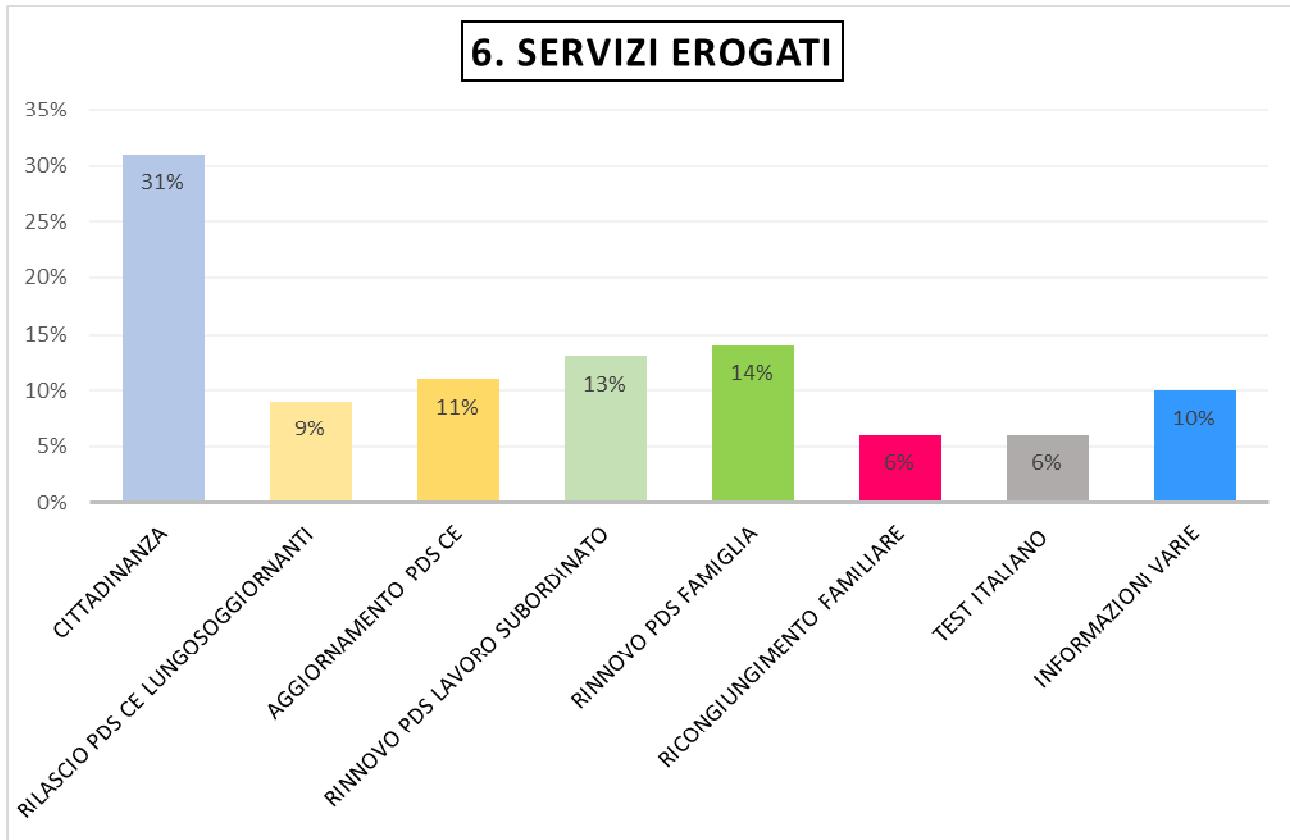
La gran parte degli accessi proviene dall'area del distretto di Sesto Calende, se poi andiamo ad analizzare più da vicino le provenienze scopriamo che: A) stiamo facendo soprattutto un servizio a Sesto Calende, B) in tutta l'area del sud-Verbano della province di Varese e Novara gli sportelli sono scarsi e molti sono costretti a confluire nel nostro distretto per ottenere questo servizio.

5. COMUNI DI PROVENIENZA





III - I servizi erogati



Abbiamo raggruppato le richieste in situazioni assimilabili: ne risulta un quadro dell'immigrazione decisamente nuovo rispetto a qualche anno fa.

- A) **Un terzo degli 'stranieri' è ormai regolarmente in Italia da almeno 10 anni**, ha una posizione sociale abbastanza stabile per pensare di rimanerci, ha già ottenuto la cittadinanza ma si scontra ancora con l'enorme burocrazia italiana, oppure chiede il rilascio della cittadinanza italiana, o già l'ha chiesta e attende la risposta o il compimento delle pratiche conseguenti (rilascio del passaporto, estensione della cittadinanza alla famiglia,
- B) **Un po' più di un quinto è in Italia regolarmente da almeno 5 anni** e chiede il rilascio della carta di soggiorno (permesso europeo).
- C) Un terzo è alle prese ancora col **rinnovo del permesso di soggiorno**, nelle sue varie sfaccettature.
- D) A conferma della tendenza a rimanere in Italia da parte di chi è rimasto perché vi ha trovato una sistemazione almeno sopportabile, emerge il 6% di coloro che chiedono il test di lingua italiana e il 6% che chiede il ricongiungimento familiare.
Da notare che **quello del ricongiungimento familiare è praticamente l'unico modo per entrare regolarmente in Italia**, visto che da anni non si emanano nuovi decreti flussi.

Va considerato inoltre che ogni pratica generale (cittadinanza, permesso e/o PDS CE di lungo soggiorno) richiede una miriade di aspetti burocratici: dall'informazione sulle carte da



predisporre, alle modalità in cui prepararle, alla scansione degli atti: richiesta, attesa, informazione sull'iter della pratica, rilascio, rinnovo, aggiornamento. Ognuno di questi atti richiede accessi telematici (non sempre possibili o comprensibili agli stranieri – talvolta neppure agli operatori) e/o viaggi in questura o prefettura.

Infine analizzando la figura n 6. si osserva che oltre alla compilazione di pratiche, un altro servizio concerne la richiesta di "Informazioni varie", ad esempio informazioni su visti di ingresso, decreti flussi, richiesta di protezione internazionale, prestazioni socio - assistenziali e su servizi territoriali (scuole, corsi formativi/professionali, SSN, etc..)

Questi dati fanno **emergere il bisogno concreto, da parte della popolazione straniera, di uno spazio informativo, di assistenza e consulenza**, e spesso addirittura di **messaggio a disposizione degli strumenti informatici** dati per presupposto, che consenta loro di reperire e adeguarsi a informazioni certe e sicure in una materia normativa in continua evoluzione, quale è quella migratoria.

Considerando che **la compilazione dei formulari** di ingresso, soggiorno e cittadinanza e poteva essere effettuato fino a giugno 2015 direttamente dall'utenza straniera attraverso appositi kit reperibili presso le Poste, e **da luglio 2015 solo direttamente on line** da parte dell'interessato, si constata come i vari livelli legislativi non si propongono una semplificazione del sistema di procedure.

A tutto ciò vanno aggiunte anche **altre criticità di sistema**:

a. frequenti modifiche legislative

b. incertezza in merito alla documentazione da presentare agli uffici di Questura generata da periodiche modifiche, mancanza di omogeneità procedurale e dalla discrepanza tra la documentazione elencata nei formulari per la compilazione delle pratiche e quella richiesta dalle Questure

c. complessità dei formulari per la compilazione delle pratiche e istruzioni alla compilazione scritte in sola lingua italiana.

Con questi servizi gli Sportelli si qualificano inoltre anche come punti di collegamento tra l'utenza straniera e gli enti pubblici, i datori di lavoro, i luoghi di lavoro etc.. Non di rado gli utenti si rivolgono agli Sportelli per superare ostacoli di natura linguistica o di comprensione.

IV - CONCLUSIONI

Il contesto in cui operiamo è caratterizzato da problemi che possono essere riassunti nei seguenti punti:

mancanza di omogeneità delle informazioni in tutto ciò che riguarda la presenza di un cittadino straniero dal punto di vista legale e sociale, per un inserimento migliore a suo favore e a favore della società.

Tale mancanza è generata, in primo luogo, dalla normativa, ma anche da uno scarso coordinamento tra i principali enti preposti alla gestione della permanenza dei cittadini stranieri in Italia: Questura, Prefettura, Sportelli Immigrati presenti sul territorio provinciale, uffici postali, Asl, centri per l'impiego, comuni.

Sarebbe auspicabile **costituire una rete di collegamento** tra gli enti.



Cambiamento periodico e frequente delle normative e delle procedure, sovente diramate tramite sole circolari del Ministero dell'Interno.

Problemi di **comunicazione linguistica** fra cittadini stranieri e addetti agli sportelli della Questura, Prefettura, uffici postali, Asl... E' frequente la richiesta da parte degli utenti di ottenere chiarimenti in merito a informazioni ottenute presso questi uffici ma non chiaramente comprese.

In continuità con la sua missione Cittadini del Mondo onlus vuole anche partecipare alla lotta contra tutti i tipi di discriminazione, le quali possono avere un impatto rilevante sugli individui, spesso soli ad affrontare le conseguenze di comportamenti umilianti e degradanti, e sulla società.

A tal fine, nel 2014, ha aderito alla **Rete Regionale contro le Discriminazioni** (nata all'interno del progetto "Ricomincio da tre" della Regione Lombardia - Prog. FEI/104422/2012) ed è stata selezionata per il ruolo di

Punto Informativo, con il compito di fornire all'utenza indicazioni generali, segnalare criticità e problemi su specifici aspetti, nonché svolgere attività di sensibilizzazione sui temi della lotta alla discriminazione. Orientare l'utenza che vuole segnalare un caso a un'antenna territoriale o al nodo di raccordo della rete locale;

Ci sembra che dalla presente relazione emerga non solo la quantità del servizio svolto dai tre sportelli immigrati di Sesto Calende, Taino e Varano Borghi, ma anche la sua qualità e importanza **ai fini della integrazione tranquilla e regolare di una immigrazione che assume ormai la fisionomia di una presenza definitiva, di famiglie che tendenzialmente, grazie alla nascita di figli in Italia, si propongono di stabilirsi come cittadini italiani a tutti gli effetti.**

A questo risultato hanno contribuito tre fattori ben individuabili:

delle operatrici agli sportelli professionalmente preparate, continuamente aggiornate e motivate nell'ambito delle attività dell'associazione Cittadini del Mondo, che prestano un servizio part-time di 10-12 ore settimanali ciascuna,

l'Ufficio di Piano che da una decina di anni pianifica, predisponde e sostiene anche economicamente gli interventi a favore degli immigrati in convenzione con l'associazione Cittadini del Mondo,

gli enti locali che mettono a disposizione i locali per il servizio di sportello.

Solo se continua questa sinergia il servizio può continuare con utilità ed efficacia, perché crediamo che la collaborazione e la comunicazione tra gli enti locali che si occupano di immigrazione possa apportare benefici non solo al processo di integrazione dei cittadini stranieri, ma agevolare e migliorare altresì il lavoro dei soggetti istituzionali e del Terzo settore coinvolti.

Sesto Calende, 9/2/2017