



**associazione CITTADINI DEL MONDO onlus**

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

# Sportelli Immigrati

## Distretto di Sesto Calende

### Relazione delle Attività

## Anno 2018



#### **SPORTELLI IMMIGRATI**

**Sesto Calende**

**Taino**

**Varano Borghi**

Il presidente: Giovanni Chinosi

Le operatrici: Roberta Leva, Samanta Paracchini, Barbara Danielato, Nuria Musoles Villegas

Il responsabile del blog: Giampiero Mongiorgi

Responsabile statistiche: Francesco Almasio



## **Premessa**

L'associazione "Cittadini del mondo onlus" nasce nel 1999 come 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.

**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 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 e gli istituti scolastici, **ma anche con i migranti stessi**, i quali partecipano alle attività in qualità di volontari, mediatori culturali e ricoprendo anche cariche nell'organigramma associativo, convinta 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/Varese
- 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**, soprattutto stranieri
- d. **Corsi di lingua straniera** (inglese, spagnolo, russo, tedesco, cinese, arabo)
- 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.

## **1. Attività svolte dagli sportelli immigrati**

I cittadini stranieri 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 all'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; 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, ecc., 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 2018 il blog ha registrato 233.593 accessi da molti paesi, ma soprattutto da Italia, Francia, Marocco 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.

□□**Area mediazione linguistico-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.

## **2. Obiettivi e Strumenti del monitoraggio**

L'attività di monitoraggio è stata coordinata dalle operatrici degli Sportelli Immigrati **attraverso schede di rilevazione dell'utenza** (manuali e telematiche) e realizzata, con la creazione di grafici e tabelle, dal responsabile statistiche Francesco Almasio. Obiettivo non è solo documentare il lavoro svolto, ma **fornire dati** (agli Enti Locali, alle associazioni e a chiunque operi o voglia operare nel sociale) **per una visione d'insieme del fenomeno migratorio nel nostro distretto**.



### 3. Risultati del monitoraggio

#### 3.1. Gli accessi

Nell'anno 2018 i tre Sportelli hanno registrato complessivamente 1100 accessi, con una maggiore concentrazione presso lo Sportello di Sesto Calende (750 accessi).

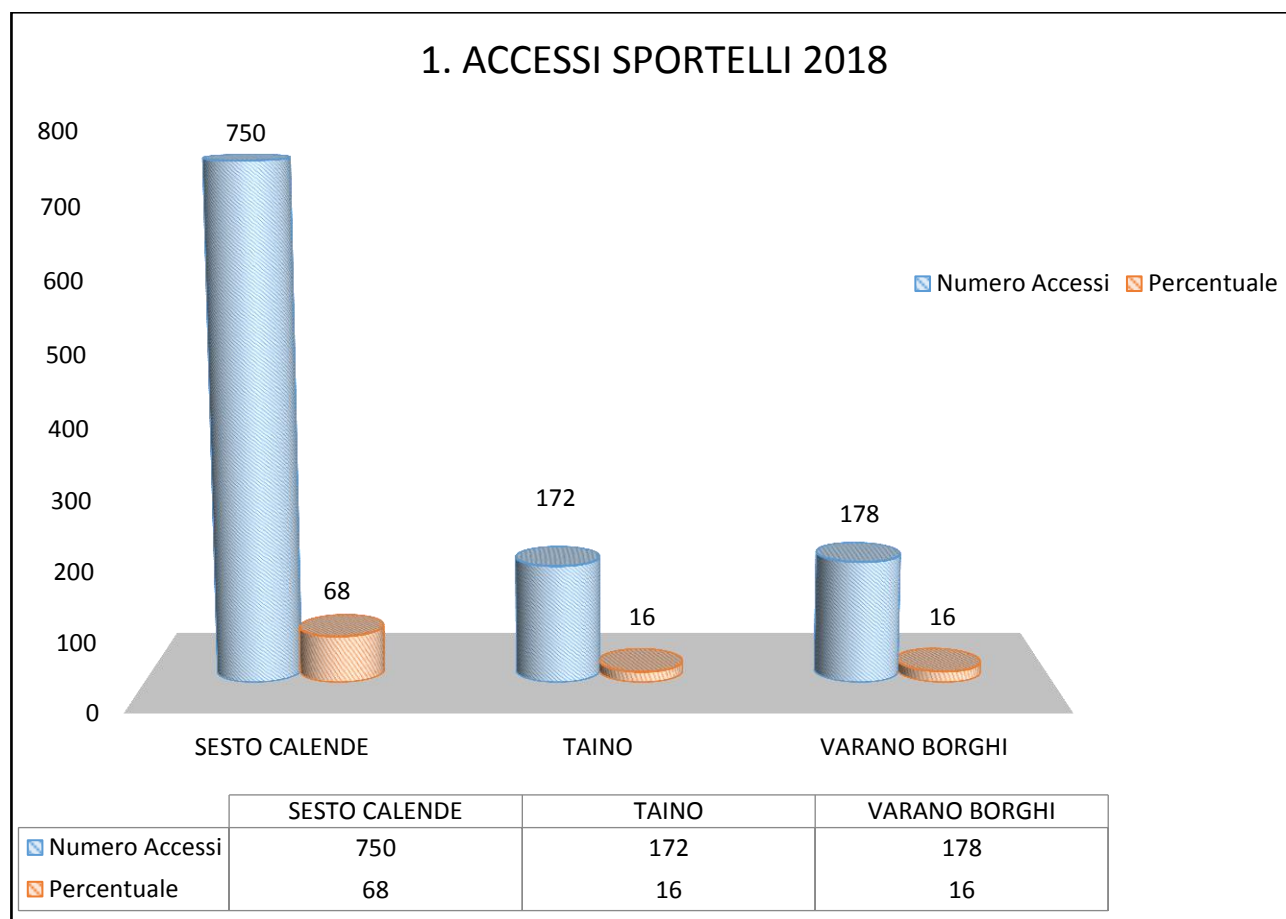


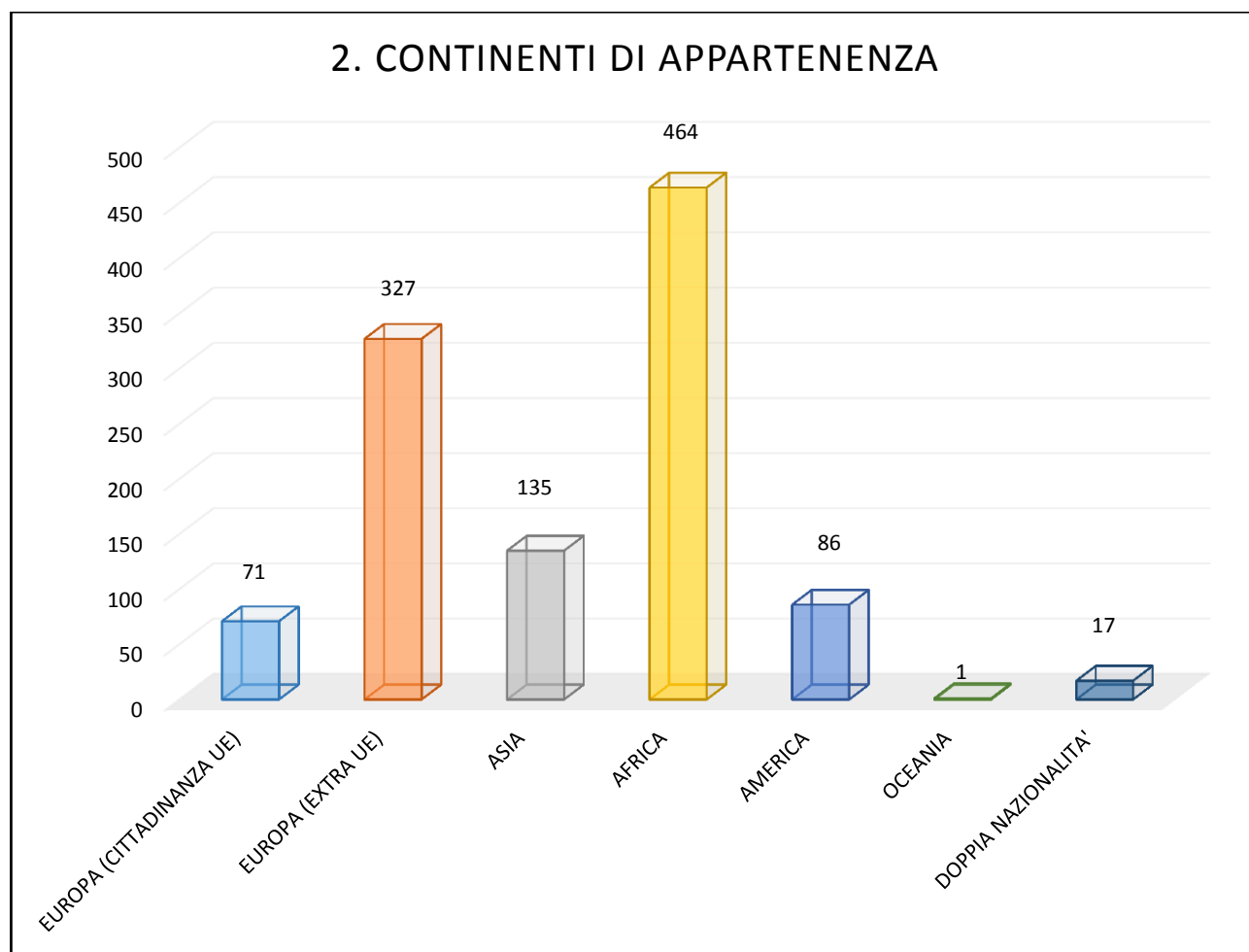
Figura n.1: Accessi degli utenti agli sportelli nel 2018: totale 1100

Verificando che la maggioranza degli accessi (750), come prevedibile, è a Sesto Calende, abbiamo mantenuto l'apertura dello sportello al venerdì mattina, dalle 10:30 alle 12:00, sempre alla Casa del Cuore.



### **3.2. Il profilo degli utenti**

Gli utenti sono in grande maggioranza cittadini extraeuropei. Le nazionalità più rappresentative si confermano quella albanese, marocchina, senegalese e ucraina. Significativo è l'aumento degli utenti italiani, cioè degli immigrati di più lunga data, che hanno ormai acquisito la nostra cittadinanza.





### 3. CITTADINANZA

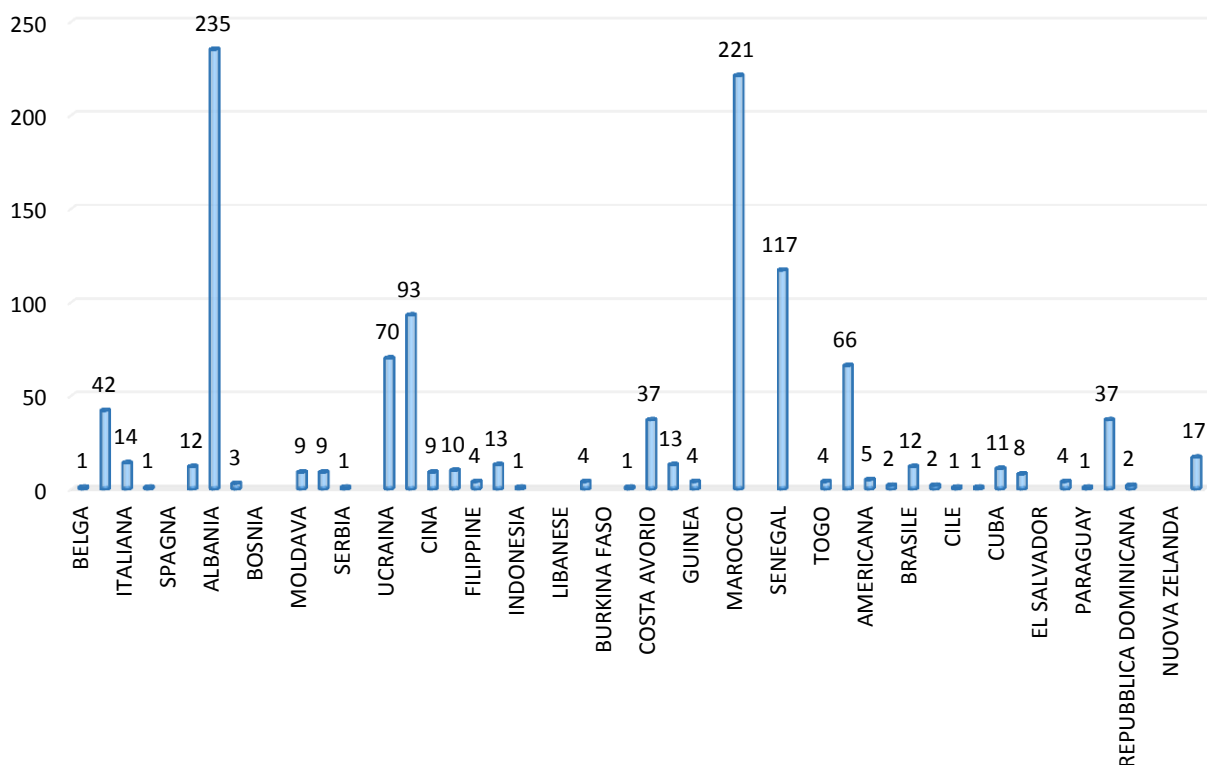
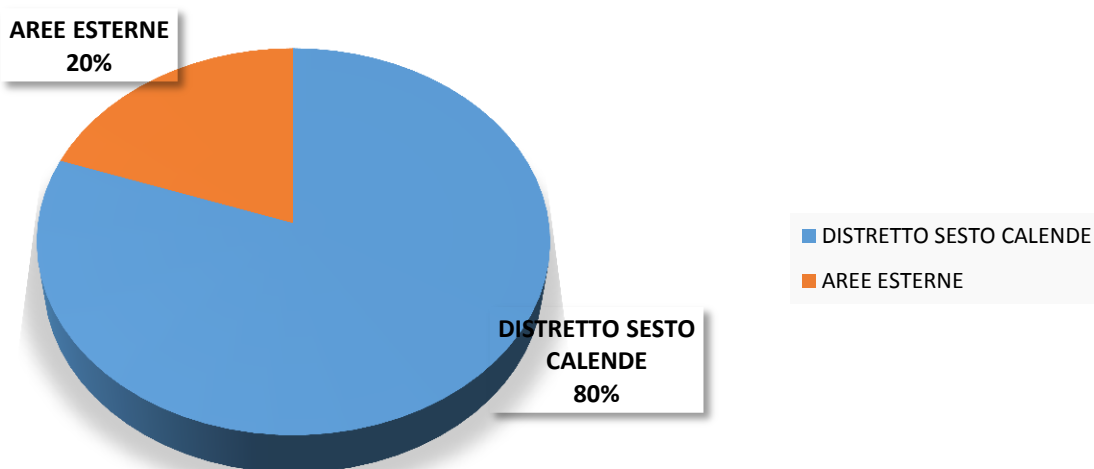


Figura n. 2/3: Accessi utenza per continenti e cittadinanza

Dal monitoraggio risulta esserci una leggera prevalenza di accessi ai servizi offerti dagli Sportelli da parte degli uomini (582) rispetto alle donne (518).

### 3.3. I Comuni di residenza

#### 4. PROVENIENZA DISTRETTUALE (%)



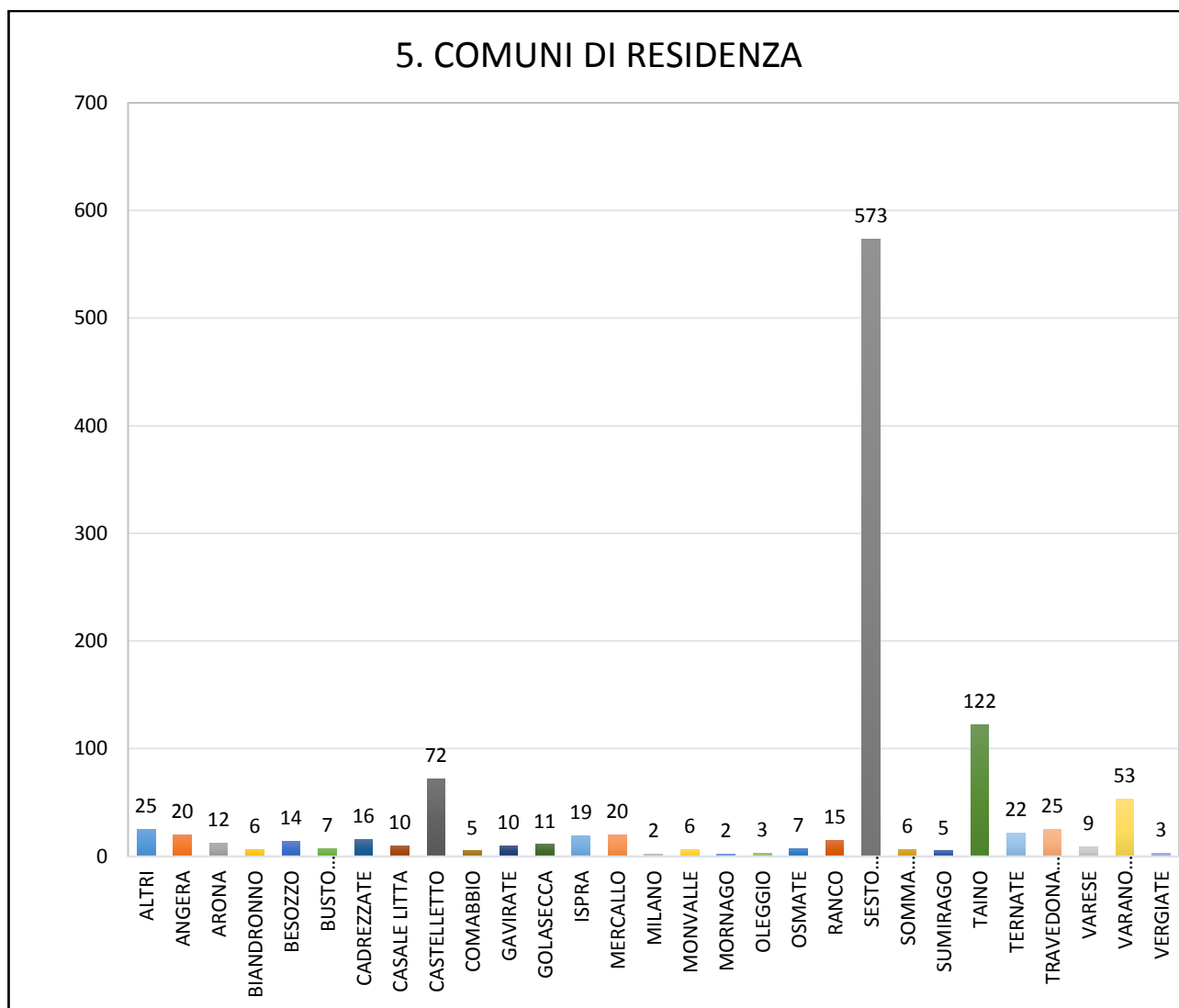


Figura n.4/5: Accessi utenza per provenienza distrettuale e Comuni di residenza

Dai dati raccolti risulta che 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 provincia di Varese e Novara gli sportelli sono scarsi e molti sono costretti a confluire nel nostro distretto per ottenere questo servizio.



### 3.4. I servizi erogati

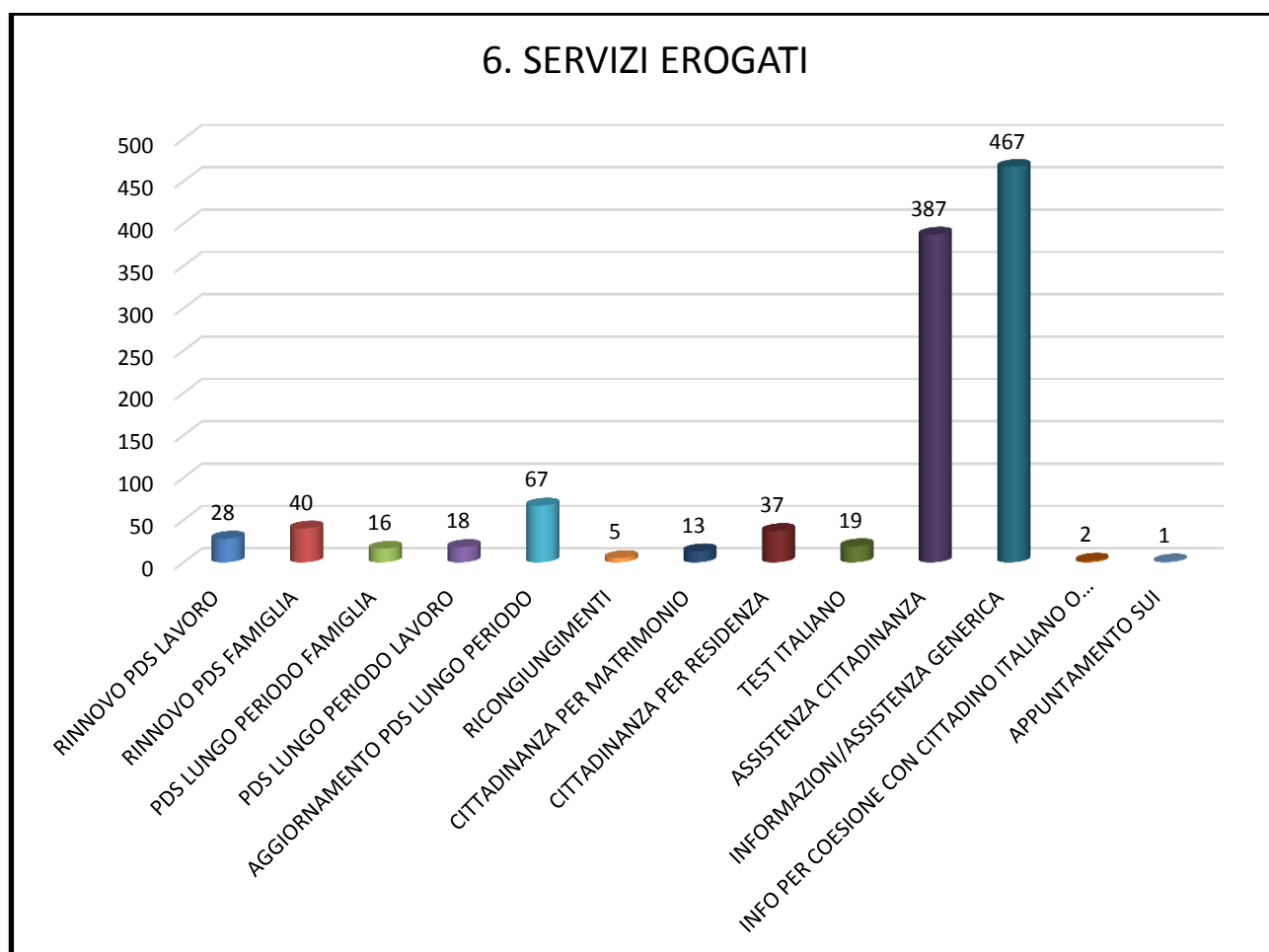


Figura n.6: Servizi erogati

### 4. Analisi dei dati

Raggruppando i dati raccolti dal monitoraggio in situazioni assimilabili ne risulta un **quadro dell'immigrazione nuovo e inatteso rispetto a qualche anno fa.**

**A)** La novità che salta all'occhio immediatamente è che **il numero degli accessi agli sportelli è in costante aumento** (da 964 nel 2017 a 1091 nel 2018) nonostante il calo degli ingressi in Italia. E circa il 40% di loro cerca aiuto o consulenza per problemi legati alla cittadinanza italiana. Probabilmente gli 'stranieri' ormai regolarmente in Italia da almeno 10 anni, hanno una posizione sociale abbastanza stabile per pensare di rimanerci, hanno già ottenuto la cittadinanza ma si scontrano ancora con l'enorme burocrazia italiana, chiedono il rilascio della cittadinanza italiana, o già l'hanno chiesta e attendono la risposta o il compimento delle pratiche conseguenti (rilascio del passaporto, estensione della cittadinanza alla famiglia,...). A questi 'stranieri' si affianca un nuovo fenomeno, già rilevato in parte l'anno scorso: un 20% di domande di cittadinanza sono state **inoltrate da**





**cittadini britannici.** Preoccupati ed incerti per il loro destino come residenti in Italia, avviano pratica di cittadinanza al fine di conservare il loro status di “cittadini dell’Unione Europea”.

**B)** Un decimo è in Italia regolarmente da almeno 5 anni e chiede il rilascio del **permesso di soggiorno di lungo periodo UE (permesso europeo).**

**C)** Circa il 7% è alle prese ancora col **rinnovo del permesso di soggiorno**, nelle sue varie sfaccettature.

**D)** Per quanto riguarda **le nazionalità degli utenti** si rileva un incremento di europei (da 323 a 395), asiatici (da 109 a 133) e africani (da 407 a 471), mentre diminuiscono le presenze di americani.

**E)** Gli utenti **dell’area distrettuale di Sesto Calende sono stati in tutto 857** (cioè l’80% del totale), fra questi la gran parte (573, il 67%) dal Comune di Sesto Calende.

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.**

Questi dati fanno emergere il bisogno concreto, da parte della popolazione straniera, di uno spazio informativo, di assistenza e consulenza, e spesso addirittura di **messa 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 da luglio 2015 la compilazione dei formulari di ingresso, soggiorno e cittadinanza può essere effettuato solo direttamente on line da parte dell’interessato, si verifica come ai vari livelli legislativi non ci si proponga una semplificazione delle procedure.

A tutto ciò vanno aggiunte altre criticità di sistema:

- frequenti modifiche legislative;
- 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;
- complessità dei formulari per la compilazione delle pratiche e istruzioni alla compilazione scritte unicamente in 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.



## **5. Conclusioni**

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

**A) 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 i vari enti.

**B) cambiamento periodico e frequente delle normative e delle procedure**, sovente diramate unicamente tramite circolari del Ministero dell'Interno.

**C) problemi di comunicazione linguistica** fra cittadini stranieri e addetti agli sportelli della Questura, Prefettura, uffici postali, Asl, ecc. È frequente la richiesta da parte degli utenti di ottenere chiarimenti in merito a informazioni ottenute presso questi uffici ma non chiaramente comprese. Tali uffici, viste le poche competenze linguistiche del personale, necessiterebbero di mediatori linguistici / culturali per facilitare le pratiche e la comprensione delle stesse.

In continuità con la sua missione Cittadini del Mondo onlus vuole anche partecipare alla lotta contro 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, l'Associazione 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 pacifica 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 inserirsi nel territorio come cittadini italiani a tutti gli effetti.

A questo risultato hanno contribuito tre fattori ben individuabili:

**A)** operatrici di sportello 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;



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

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

Solo se continuerà questa sinergia il servizio potrà proseguire 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.

Concludendo, in un clima di non facili rapporti istituzionali, ringraziamo l'Ufficio di Piano del distretto di Sesto Calende che, ad oggi, rimane l'unica istituzione che supporta e rende possibile lo svolgimento delle attività di sportello, con cura e professionalità.

Sesto Calende, 31 Gennaio 2018