

SCHEDA TECNICA SERVIZIO SPORTELLO IMMIGRATI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ATTUALE

Le azioni del servizio si articolano attualmente in 3 aree di intervento.

1. Supporto e svolgimento delle pratiche relative al soggiorno in Italia, alla cittadinanza, ai ricongiungimenti e ad altre istanze con la Pubblica Amministrazione

Consulenza e supporto per la predisposizione e la compilazione dell'istanza necessaria legata al soggiorno dello straniero in Italia, mediante appuntamento presso uno sportello rivolto a tutti i Comuni della Valle Olona. La scelta di centralizzare le attività in una sede unica è stata fatta nel periodo della pandemia. Le pratiche vengono istruite e inoltrate in forma telematica agli uffici competenti o consegnate negli uffici delle amministrazioni pubbliche in base al percorso richiesto.

Se necessario gli operatori accompagnano anche fisicamente le persone interessate nei medesimi uffici, ad esempio in Questura, Prefettura, Commissariati di PS, Tribunali Ordinari e dei Minorenni, Consolati ed Ambasciate, ASST, Servizi Sociali dei Comuni.

In dettaglio le **attività di base** che compongono questo modulo sono:

- rinnovi permessi di soggiorno
- richieste carte di soggiorno
- istanze di cittadinanza
- istanze di ricongiungimento
- istanze coesione familiare
- istanze rimpatrio assistito
- sportello prevenzione e contrasto delle discriminazioni
- compilazione dichiarazione di ospitalità
- compilazione carte d'invito
- compilazione kit manuali e on-line
- compilazione modulistica enti locali
- richieste on-line per test italiano
- supporto a pratiche per l'apertura o la chiusura di contratti di lavoro domestico
- assistenza ai datori di lavoro per l'emersione dei rapporti di lavoro regolare, in base alle normative vigenti
- assistenza nella compilazione di domande per bonus o aiuti economici di vario genere

Nello svolgimento di queste attività si rende necessario provvedere queste ulteriori **attività complementari**:

- traduzione documenti provenienti dal paese d'origine in lingua inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, greco, albanese, arabo, urdu, bengali, hindi;
- mediazione linguistica;
- asseverazione traduzioni c/o Giudice di Pace;
- gestione contatti con Ambasciate e Consolati;
- presentazione istanze ex art.31 al Tribunale dei Minori;
- compilazione modello C3 per richiesta asilo politico.

2. Alfabetizzazione ed insegnamento della lingua italiana

In convenzione con il CPIA1 Di Busto Arsizio, con la presenza di volontari dell'associazione, viene attivato per ogni anno scolastico un corso di italiano rivolto alle persone migranti che abbiano



compiuto i sedici anni, per l'apprendimento della lingua italiana al fine di superare il test di previsto per ottenere il rinnovo del Permesso di soggiorno.

3. Supporto scolastico post scuola

Tale attività è stata realizzata in un solo Comune, mediante l'operato di personale volontario.

E' indirizzato a studenti della scuola primaria e secondaria di primo grado, in collaborazione con la scuola ed i servizi sociali.

PERSONALE

Gli operatori conoscono almeno 3 lingue, hanno esperienza in servizi analoghi da almeno 3 anni ed hanno adeguate competenze informatiche e giuridiche, conoscono la pubblica amministrazione e la sua organizzazione.

MONTE ORE SERVIZIO

Monte ore annuo totale **3600**, comprensivo di front office, back office e attività sopra indicate.

DESTINATARI

Il servizio si rivolge a cittadini stranieri ed italiani residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale di Castellanza (Castellanza, Fagnano Olona, Gorla Maggiore, Gorla Minore, Marnate, Olgiate Olona, Solbiate Olona).

OBIETTIVI GENERALI DELLA NUOVA COPROGETTAZIONE

Si riportano di seguito gli obiettivi generali da svilupparsi con la nuova coprogettazione:

- Mantenimento delle attività attualmente garantite, mediante l'apertura di **sportelli aperti al pubblico, dislocati nei 7 Comuni dell'Ambito**, in orari e giorni da concordare, per un monte ore minimo di 25 ore alla settimana per 48 settimane (attività di front office).
- Potenziare l'attività di **mediazione culturale**, prevedendo la possibilità di un pacchetto complessivo di almeno **80 ore annue** da attivarsi da parte dei Comuni, per favorire la gestione di colloqui ed interventi con utenza straniera presso i servizi sociali comunali o altri servizi aziendali (quali ad esempio il Servizio Tutela Minori, lo Sportello Antiviolenza...).
- Prevedere un'attività di **consulenza legale/giuridica**, a sostegno delle attività degli sportelli e su richiesta anche a favore degli operatori dei servizi sociali comunali e aziendali, individuando per questa parte un monte ore minimo di **20 ore annue**.
- Potenziare la realizzazione di **corsi di italiano** presso le sedi comunali, valorizzando le convenzioni in essere con il CPIA.
- Sviluppare attività di **found raising**, anche mediante progettazioni integrate con il terzo settore, altri servizi aziendali e/o con altri soggetti della rete dei servizi sociosanitari, per potenziare ed arricchire le azioni progettuali.

- Sviluppare un progetto coordinato di azioni e interventi per sostenere i Comuni nella gestione dell'**emergenza Ucraina**, valorizzando le attività già in essere degli Sportelli, da implementarsi con eventuali ulteriori azioni di competenza che si ritenessero necessarie per il sostegno ai profughi ed alle famiglie/associazioni italiane ospitanti.

IMPEGNI DEL PARTNER COPROGETTANTE E RISORSE MESSE A DISPOSIZIONE

Il Partner dovrà mettere a disposizione risorse proprie per la realizzazione del progetto, nella misura minima del 5% sul valore del contributo complessivo riconosciuto da Azienda.

Le risorse potranno essere rese in termini economici, di personale, di strumentazione o di ogni altra azione congruente con gli obiettivi progettuali.

Tali risorse andranno puntualmente evidenziate nel Piano economico progettuale secondo specifico allegato.

MODALITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Nel progetto dovranno essere evidenziate le modalità di valutazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi.

L'utenza che accede agli sportelli deve essere rendicontata in apposito file, indicando i dati anagrafici e le attività svolte, al fine di monitorare gli accessi ed avere una base di dati per l'analisi del bisogno e della sua evoluzione nel territorio.

L'ente co-progettante dovrà prevedere un sistema di indicatori di output per rilevare il rispetto dei risultati attesi, così da orientare al meglio le linee d'azione e migliorarne la qualità in corso d'opera, rispondendo adeguatamente ai bisogni che possano emergere, ottimizzando la gestione delle risorse disponibili e verificandone la fattibilità.

Particolare attenzione dovrà essere posta a indicatori di outcome, in riferimento al sistema di valutazione di impatto sociale.