

SCHEDA PER PRESENTAZIONE ESPERIENZA
C.A.T. cooperativa sociale Onlus - Firenze

NOME DEL SERVIZIO/PROGETTO: Sportello Immigrazione del Comune di Firenze – Ex Sportello Unico Comunale Immigrazione, Servizio di Mediazione linguistica-culturale

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO: *sportello di informazione, consulenza, orientamento e assistenza ai processi amministrativi nell'ambito delle norme vigenti in materia di immigrazione, servizio di mediazione, interpretariato e traduzione presso i servizi e uffici del Comune di Firenze*

DOVE – SEDE DEL SERVIZIO: *Lo sportello ha sede nei locali del Quartiere 5 del Comune di Firenze. Il Quartiere, oltre ad essere il più grande per estensione e popolazione, ha la percentuale più alta di cittadini residenti stranieri. (La scelta della sede nasce esclusivamente da una necessità economica da parte del Comune.)*

BREVISSIMA STORIA DEL SERVIZIO/PROGETTO : *come nasce, per rispondere a quale bisogno, evoluzioni/cambiamenti e perché*

Dalla fine degli anni '90, il Comune ha inizialmente dedicato alcune risorse interne per rispondere alle questioni "giuridiche", amministrative e sociali dei cittadini immigrati sul territorio. Nei primi anni 2000, il servizio si è trasformato in sportello con front-office per la prima informazione e l'orientamento territoriale e back-office per un servizio di consulenza giuridica approfondita. Nello stesso periodo esistevano sul territorio comunale altri punti informativi per i cittadini immigrati, siti nelle sede dei quartieri, che offrivano anche supporto alla precompilazione delle domande di richieste/rinnovo di permesso di soggiorno. Nel 2009, con un capitolato di gara, il Comune accogliendo le direttive ministeriali sulle competenze spettanti agli enti locali in materia di immigrazione, instaura uno Sportello Unico Comunale Immigrazione che aveva la caratteristica di centralizzare in un unico spazio tutti i servizi comunali specificatamente orientati ai cittadini stranieri ed immigrati: informazioni generiche, ufficiali di anagrafe, certificazione dell'idoneità dell'alloggio, sostegno alla precompilazione, iscrizione ai corsi di italiano, presenza fissa di mediatori linguistici-culturali. L'unicità dello sportello era configurata dalla presenza nello stesso luogo di tutti i servizi/funzionari necessari al cittadino immigrato per garantire la sua regolarità sul territorio. Tra il 2012 e il 2013, per motivi economici, gli uffici sono stati dislocati facendo perdere il senso iniziale dello sportello in termini di accesso, ma non in termini procedurali amministrativi, mantenendo di fatto un percorso "parallelo" dedicato esclusivamente ai cittadini stranieri ed immigrati. Concretamente, ciò significa ad esempio che per l'iscrizione anagrafica, il cittadino immigrato deve rivolgersi prima allo sportello per ricevere l'informazione, la modulistica e l'appuntamento con il servizio anagrafico. Solo in questo modo può accedere al servizio demografico.

Infine, nell'ultimo periodo, la direzione intrapresa dallo sportello è quella dell'ampliamento delle proprie competenze di servizio e di informazione a tutti i cittadini residenti, italiani e stranieri: supporto all'iscrizione all'asilo nido e servizio delle rettifiche anagrafiche.

CHI ACCOGLIE, ACCOMPAGNA: *breve descrizione della tipologia, delle caratteristiche, delle problematiche*

Lo sportello "accoglie" circa 35.000 richieste l'anno tra: informazioni, precompilazioni, appuntamenti all'anagrafe, certificazione di idoneità alloggiative, iscrizione per i test di italiano e rettifiche. Inoltre, fornisce per circa 1800 ore di mediazione linguistica-culturale in vari contesti: sportello, servizi sociali, carcere, servizi di bassa soglia, uffici.

Infine, tramite le funzioni di coordinamento lo sportello sostiene i servizi sociali nella presa in carico dei cittadini immigrati, offrendo consulenze specifiche, accompagnamenti in questura, formazione, etc...

OPERATORI: *dell'équipe – della rete territoriale coinvolta*

équipe della cooperativa composta da 1 responsabile di area, 1 coordinatore, 11 operatori (che turnano su 7 postazioni), 2 portieri a turni e 4 mediatori linguistici-culturali. Equipe mediazione composta da 1 coordinatore e circa 40 mediatori (annualmente impegnati in diverse lingue). Équipe dipendenti comunali: 1 responsabile, 3 operatori.

RETI/collaborazioni attivate a partire dal servizio/progetto

Per le sue caratteristiche la rete del servizio si snoda su 2 livelli:

- ▲ interno: direzioni comunali della sicurezza sociale, del patrimonio (ufficio casa) e demografico, tutti gli uffici e servizi di competenza comunale (direzione istruzione, garante dei detenuti, progettazione europea, etc...)
- ▲ esterno: Prefettura, Questura, ASL, sindacati (CAF) e tutte le organizzazioni del terzo settore attive nell'ambito (anche in reti di secondo livello), avvocati, consulenti e agenzie private.

IDENTITA' SPECIFICA DEL SERVIZIO/PROGETTO: *prova a dire quale è lo "specifico" del progetto/servizio e "che cosa" distingue questo servizio dalle altre tipologie*

La caratteristica principale del progetto è la sua fortissima integrazione con il Comune ponendo la cooperativa, elemento autonomo del terzo settore, come mediatore e facilitatore di processi utili a migliorare l'accesso ai diritti da parte dei cittadini immigrati del territorio.

UNA QUESTIONE CHE RITIENI FONDAMENTALE RACCONTARE *per rendere incisiva la tua presentazione*

I cambiamenti più incisivi che hanno avuto luogo in questi anni sono quelli che hanno teso ad appesantire il quotidiano dei cittadini immigrati con sistemi procedurali farraginosi, percorsi paralleli discriminanti, costi economici per le famiglie, "pretese" burocratiche assurde; in riferimento al procedimento della certificazione dell'idoneità dell'alloggio, l'accordo di integrazione (o permesso a punti), la non applicazione della semplificazione amministrativa ai cittadini immigrati, incongruenze interpretative delle norme tra Prefettura, Questura e enti locali. La risposta dei territori è direttamente dettata dalle direttive e le leggi nazionali, non riuscendo poi ad offrire visioni, progettazioni ed interventi volti alla reale interazione/integrazione con i cittadini immigrati. Si continua a partire dall'idea che gli stranieri non sanno, non possono, non fanno,... e questo alla luce di 25 anni di permanenza in Italia, per alcuni diventa insostenibile.

L'accesso alla cittadinanza è certamente utile al miglioramento delle condizioni della persona immigrata, ma non può e non deve essere l'unico strumento che garantisca una prospettiva a medio-lungo termine del rispetto dei diritti, il senso di sicurezza, di parità e di opportunità. Molte persone che accedono allo sportello ci chiedono certezze, sicurezze, possibilità di uscire dalla precarietà amministrativa e giuridica, in quanto stanno investendo risorse proprie e legami familiari nel paese di origine e in Italia.

UN ASPETTO POSITIVO: *di sperimentazione, di innovazione, di soddisfazione, ...*

La centralità del servizio, quanto meno in termini di offerta e di rete territoriale, rappresenta uno snodo informativo al quale tutte le agenzie pubbliche e private si rivolgono. Abbiamo attivato dal 2011 una postazione Help-Desk dedicata alle informazioni e l'orientamento tramite telefono, mail e skype (molto usato dagli italiani e cittadini ancora residenti all'estero). La soddisfazione sta sostanzialmente nel fatto che quotidianamente gli operatori lavorano per garantire la qualità delle informazioni fornite e si pongono come mediatori per la ricerca di soluzioni.

UN ASPETTO NEGATIVO: *di fatica, di criticità, di mancanza, di dubbio..*

È un servizio fortemente vincolato (dal capitolato stesso in primis) proprio per questa alta integrazione e risulta molto "schiacciato" sugli aspetti amministrativi e burocratici. Si lavora quotidianamente per trasformare questo aspetto in elemento di forza: garantire la correttezza delle informazioni in tempo reale (aggiornamento formativo e autoaggiornamento retribuito degli operatori alla luce delle continue novità in materia), accesso ad altro di tipo di informazione

(culturali, di opportunità, di partecipazione), supporto logistico (si forniscono credenziali per tutte le varie piattaforme online per chi non ha o non sa usare i servizi online), comunicazioni/ mediazione con i vari uffici del comune e del territorio per accompagnare al meglio i cittadini.

Proprio per la nostra posizione di mediatori, la criticità maggiormente rilevante che cogliamo è la delega agita dai servizi/uffici che colgono l'opportunità della nostra presenza per non entrare nel merito delle questioni legate ai cittadini immigrati ai quali pur dovrebbero dare risposta. Il problema viene sempre dall'altra parte e esistono gli specialisti in immigrazione apposta per occuparsene.