



**Sportello stranieri**  
Ambito territoriale di Rho  
c/o Auditorium Via Meda, 20- Rho  
Tel.: 02/9306631 - Fax: 02/93162802  
E-mail: [sportello.stranieri@sercop.it](mailto:sportello.stranieri@sercop.it)

[www.sercop.it](http://www.sercop.it)

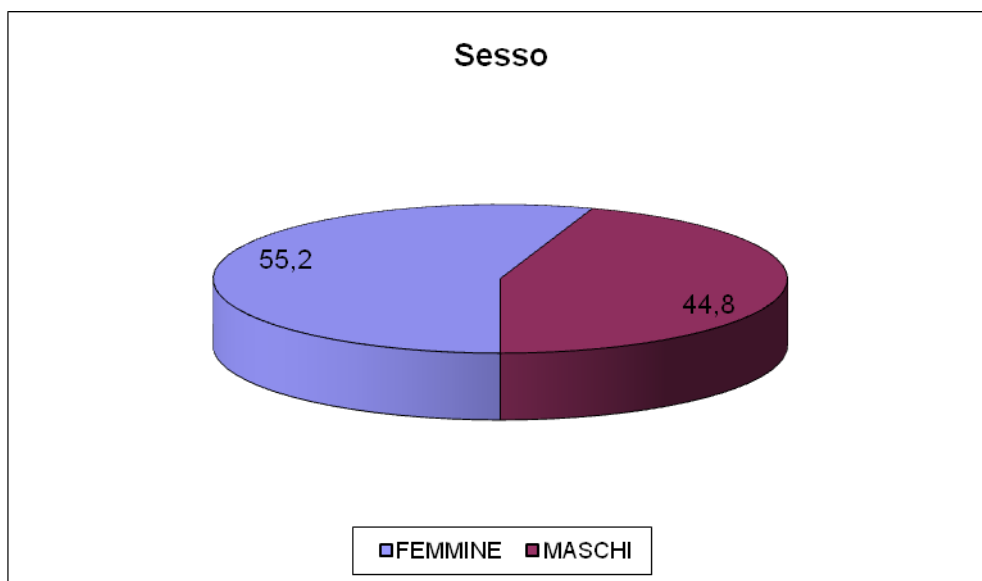


<b>AREA PROGETTUALE</b>	Verifica quadrimestrale	<b>MACROFASE</b>	10a annualità 4° triennio
<b>PERIODO</b>	Maggio-Agosto 2013	<b>Data</b>	Settembre 2013

<b>SITUAZIONE</b> (descrizione dello stato delle cose complessivo o di parte dell'azione)	Nel quadrimestre in considerazione si registrano 547 accessi totali allo sportello stranieri. Nel calcolo è da considerare la chiusura di 2 settimane nel mese di Agosto. La media risulta così lievemente inferiore al report precedente ma in linea con i dati complessivi degli anni precedenti nel medesimo periodo.
--	--

### Presentazione grafica dei dati rilevati

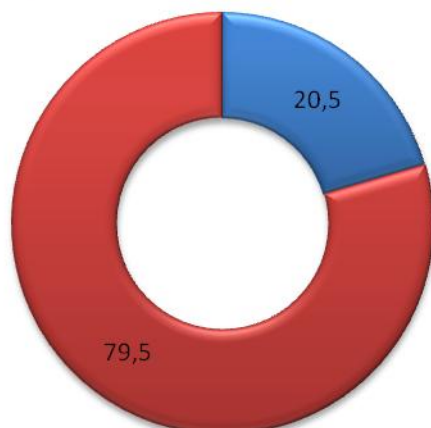
\*I valori dei grafici sono espressi in percentuale



L'utenza di sesso femminile (più del 55%) è in aumento rispetto a quella maschile.

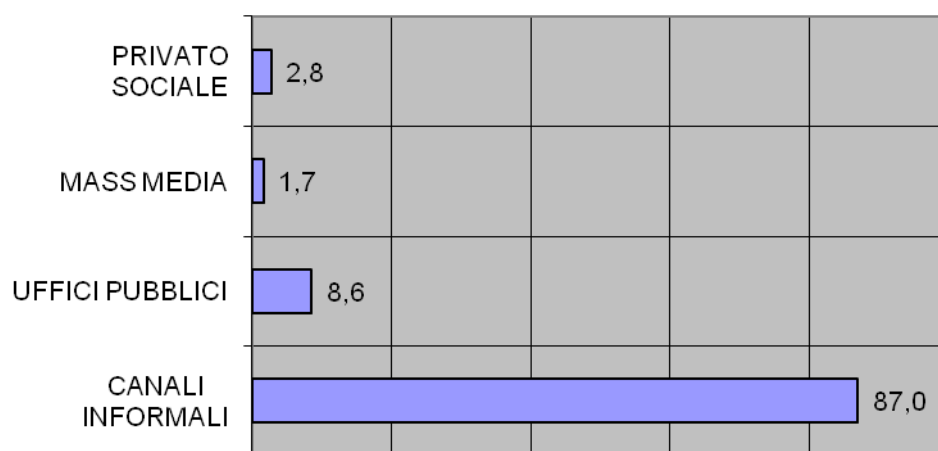
## Accessi nuovi utenti

■ utente nuovo ■ utente già conosciuto

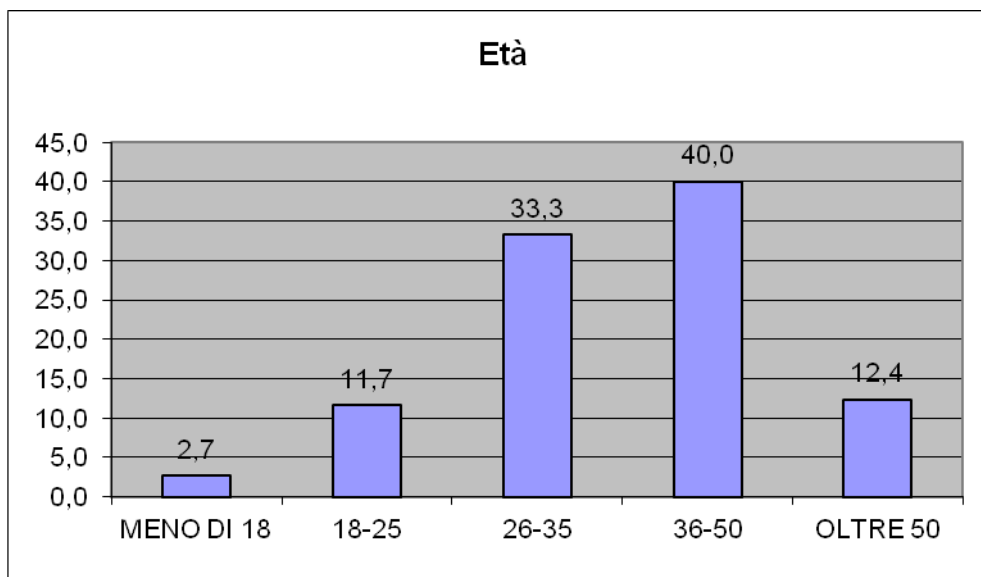


Il 20,5% degli accessi effettuati riguarda stranieri che si rivolgono per la prima volta allo sportello stranieri. Il dato dimostra continuamente, nelle sue rilevazioni, una buona parte di utenza non raggiunta prima dal servizio e la costante diffusione ancora in atto di quest'ultimo nelle comunità presenti sul territorio.

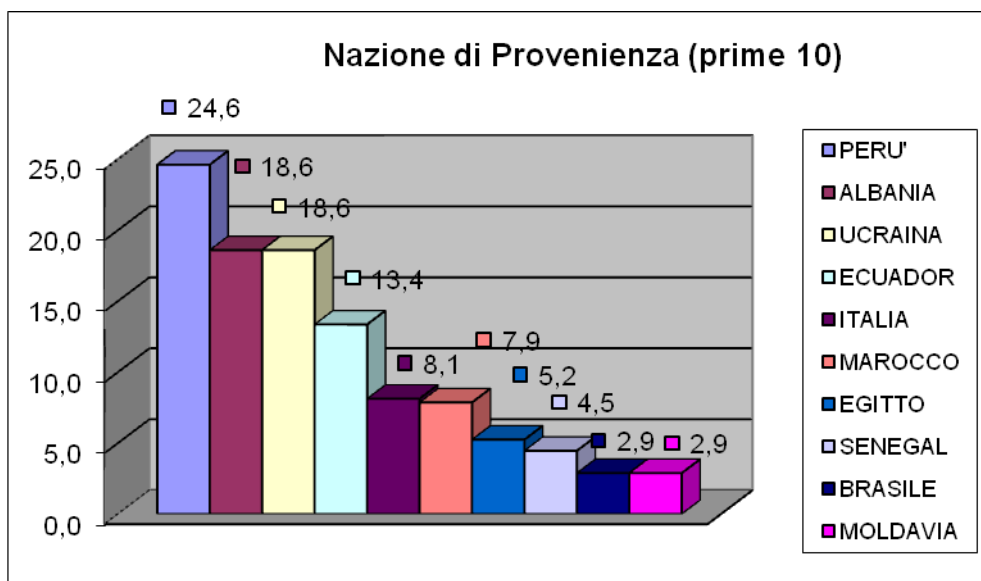
## Conoscenza del servizio



Il contatto privilegiato con lo sportello è quello attraverso le conoscenze informali che sono l'87% del totale, rimanendo il canale di gran lunga maggiormente rilevato. Quello che avviene tramite invio di uffici pubblici rimane pressoché stabile attorno al 8-9%. Il dato conferma un servizio che viene riconosciuto come efficace e funzionante dagli stessi utenti, visto il passaparola e l'invio da parte di reti amicali (parenti, amici, conoscenti) rispetto un invio "ufficiale" da parte di uffici pubblici o privato sociale. Quest'ultimo in lieve aumento al 2,8% del totale.

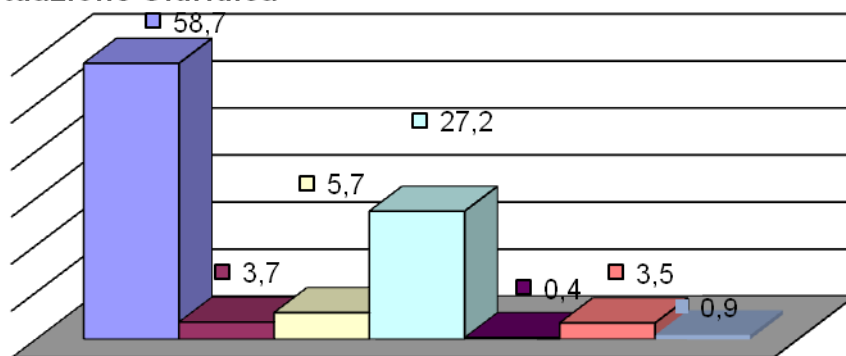


Il 40% degli utenti ha un età compresa fra i 36 e i 50 anni e, a seguire, la fascia di età più giovane compresa fra i 26 e i 35 anni (il 33,3% del totale registrato). Il 2,7% è costituito da minorenni. La presenza di accessi effettuati da minori stranieri è un dato oramai presente in ogni rilevazione. L'ultimo dato in questione, indica una tendenza all'aumento considerata anche la stabilizzazione di nuove famiglie e l'aumentare delle seconde generazioni.



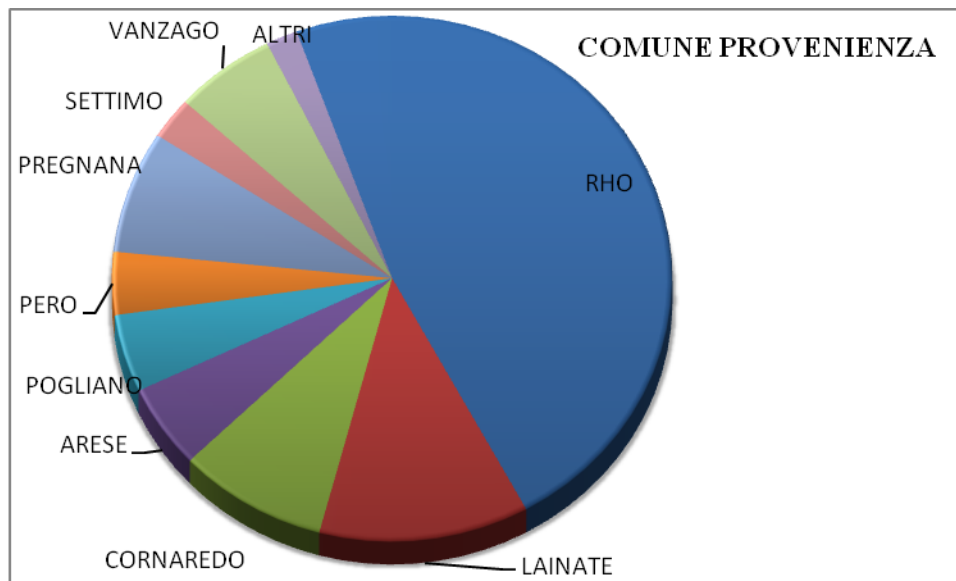
I Paesi di maggior provenienza degli utenti sono: Perù (il 24,6%), Albania e Ucraina (18,6%). La percentuale di affluenza dei cittadini italiani (più dell'8% sono cittadini italiani che usufruiscono del servizio) indica una sostanziale, anche se alternata, affluenza di utenti di nazionalità italiana, soprattutto datori di lavoro, famiglie miste ma anche nuovi cittadini stranieri che hanno acquistato la cittadinanza italiana e continuano a necessitare dei servizi offerti dallo Sportello.

### Situazione Giuridica

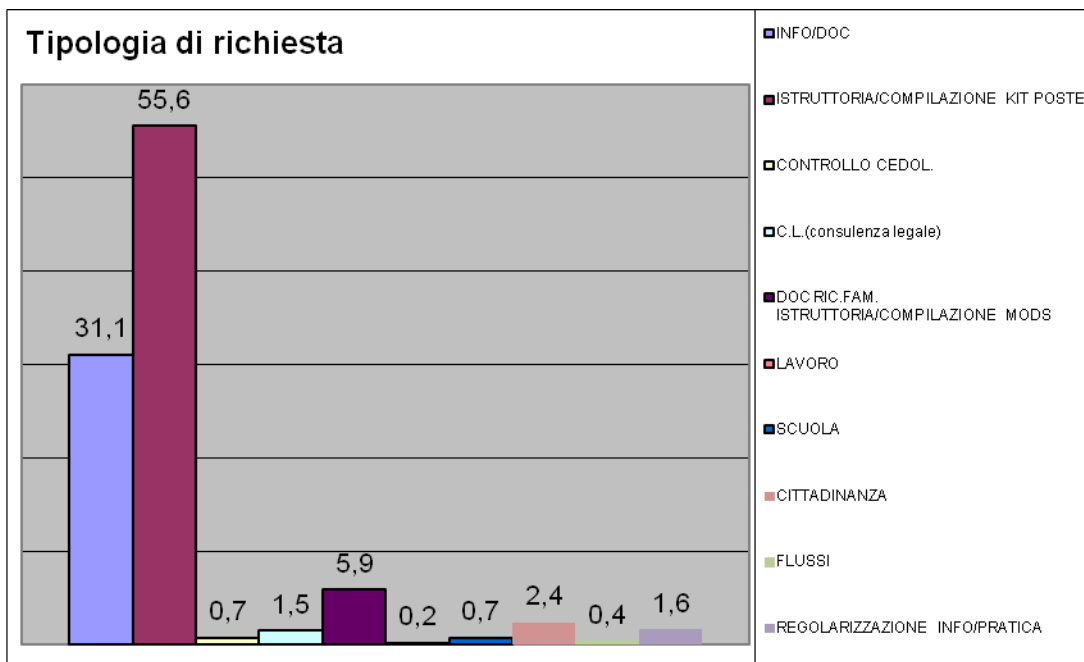


- PDS
- CITT.ITALIANA
- NEO/COMUNITARI
- EMERSIONE
- CEDOLINOVISTO
- CARTA SOGGIORNO
- NP

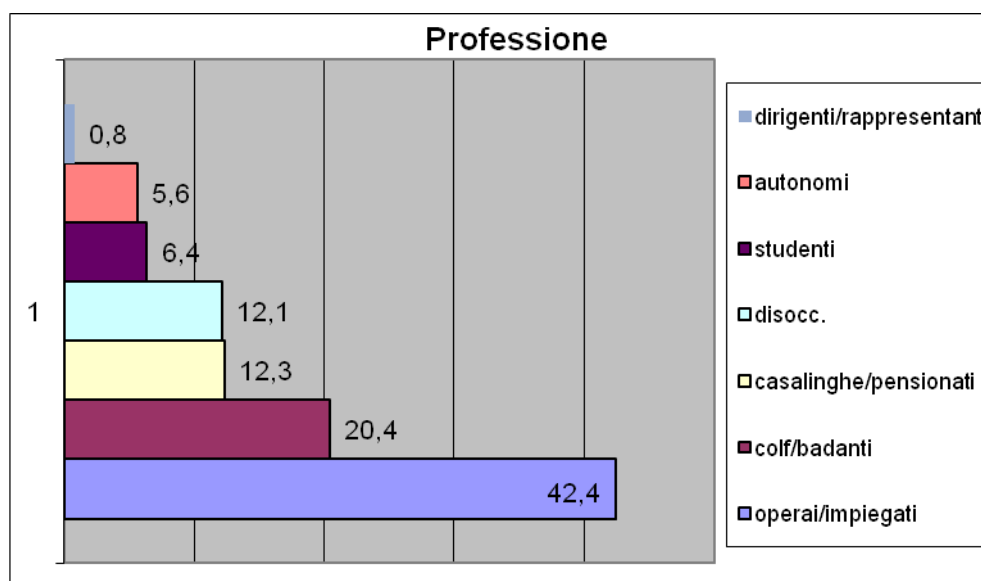
Quasi il 90% degli accessi è effettuato da utenti extracomunitari regolarmente soggiornanti in Italia. I possessori di Carta di Soggiorno/Permesso Soggiornanti Lungo periodo Ce sono più del 27%. Il dato dimostra, da sempre, l'utilità ed il servizio offerti da un Ufficio che si rivolge quasi esclusivamente ad un'immigrazione regolare ed integrata che necessita, in gran parte, di assistenza sotto il profilo amministrativo e burocratico, anziché irregolare e di prossimità sociale.



Lo Sportello stranieri si rivolge prevalentemente ai cittadini residenti/domiciliati nel distretto del Rhodense: la maggioranza dell'utenza, risulta provenire da Rho con oltre il 47% degli accessi. Seguono Lainate con più del 12% e Cornaredo con quasi il 9% delle provenienze dell'utenza.



La maggiore richiesta (55,6%) è correlata alla compilazione e all'invio telematico del rinnovo e del rilascio del permesso e della carta di soggiorno; sono infatti 304 gli accessi inerenti l'istruttoria e la compilazione dei kit che fanno riferimento al protocollo Anci/Poste. Più del 31%, invece, riguarda informazioni di carattere generale sulla legislazione inerente l'immigrazione: regolarizzazione dei documenti e delle assunzioni, procedure di cittadinanza, visti di ingresso, documenti anagrafici, novità sulle normative ecc... Il dato delle richieste legate ai servizi offerti dallo Sportello per quanto riguarda il ricongiungimento familiare rileva poco meno del 6% degli accessi. In crescita la domanda di assistenza per le procedure della richiesta di Cittadinanza italiana che salgono al 2,4%.



Quasi la metà degli accessi effettuati (il 42,4%) è composta da utenti operai o impiegati. La categoria degli utenti in stato di disoccupazione è superiore a quella dei lavoratori autonomi, degli

studenti o dei dirigenti/rappresentanti con più del 12% del totale dello stato occupazionale registrato.

**PROBLEMI  
SPECIFICI**

**DELL'AREA**

(Si segnalano i problemi di una certa rilevanza)

Si segnalano nuovamente, **perché non risolte** nonostante le varie precedenti segnalazioni a vari livelli, le seguenti criticità:

- Presenza di uno ufficio "*orientastranieri*" adiacente allo Sportello stranieri non meglio definito che si presenta e svolge attività in modo molto simile allo Sportello stranieri di Sercop. La denominazione, la presentazione grafica, la locazione immediatamente attaccata a quella dello Sportello in Auditorium e l'offerta molto simile, almeno nell'enunciazione, di servizi di competenza dello Sportello Sercop, rendono sempre più frequenti episodi di fraintendimento e confusione di ruoli fra gli utenti che spesso non distinguono le due entità (nella competenza, nell'assistenza, negli orari di apertura al pubblico, nel personale impiegato ...). Questo rende sempre più critica e difficoltosa la comunicazione delle differenze istituzionali e nell'orientamento dei servizi presenti.

Viene inoltre segnalato che al vecchio indirizzo mail dello Sportello stranieri con dominio del comune di Rho, esiste una sorta di reindirizzamento automatico delle mail inviate dagli utenti, verso la posta elettronica del consiglio migranti.

Sul sito Internet del Comune di Rho, inoltre, tutta l'area inerente i servizi per l'immigrazione è riconducibile esclusivamente ai servizi "culturali" del Consiglio Migranti mentre **non c'è traccia dei servizi "informativo-amministrativi" dello Sportello stranieri.**

- A seguito del taglio delle ore di back office e dei tagli apportati al monte ore complessivo del progetto si riscontrano sempre più frequentemente lamentele e reclami anche duri da parte dell'utenza per l'allungamento dei tempi di attesa degli appuntamenti fissati per la compilazione delle pratiche; questo si mostra sempre un punto molto critico nei confronti non solo dell'utenza ma anche nei confronti di chi, quotidianamente lavora presso lo sportello e deve raccogliere e fronteggiare il disagio mostrato dall'utenza.

- aumento dei casi di difficile soluzione se non extra-giudiziale e/o legati ad accompagnamento e mediazione specifica con la Questura e la Prefettura. Alla luce del taglio della consulenza legale, delle risorse legate all'accompagnamento in Questura e all'attività di controllo individuale delle singole pratiche, è aumentata la casistica in cui si riscontra una impossibilità totale o parziale di azione dello sportello nella direzione della risoluzione delle situazioni presentate.

**PROSPETTIVE DI SVILUPPO**

(segnaliamo le prospettive più significative per lo sviluppo del servizio)

Ripristino delle risorse dedicate nel triennio passato anche in funzione di un aumento delle criticità legate alla legislazione nazionale in materia di immigrazione e cittadini stranieri.