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

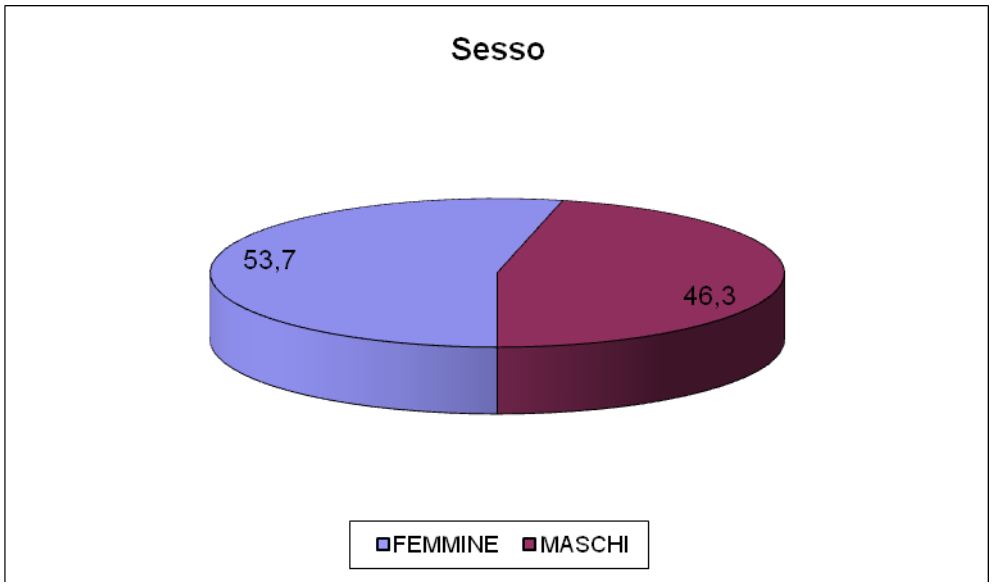
www.sercop.it

AREA PROGETTUALE	Annuale	**MACROFASE**	8.a annualità 4° triennio
PERIODO	Gennaio – Dicembre 2011	**Data**	Marzo 2012

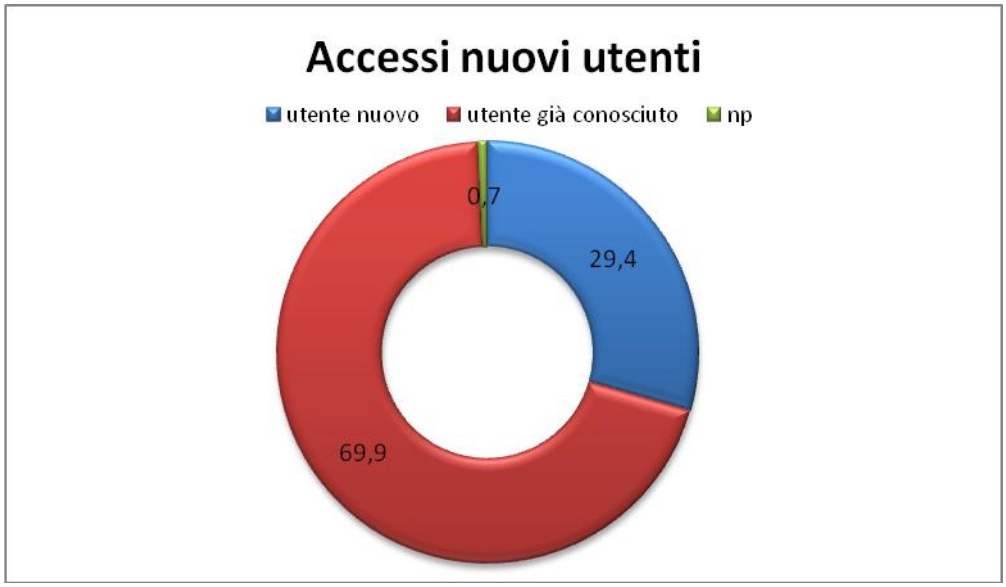
SITUAZIONE (descrizione dello stato delle cose complessivo o di parte dell'azione)	Nel corso dell'anno 2011 si presentano complessivamente 1869 accessi registrati e circa 700 contatti telefonici. Rispetto all'anno 2010 gli accessi sono diminuiti di 474 unità: questo è da ricondursi al taglio delle aperture dello Sportello stranieri, ovvero le due mezze giornate di apertura su appuntamento per le pratiche di soggiorno e l'apertura al pubblico dell'ultimo sabato del mese, tolte dall'inizio dell'anno 2011. In generale la diminuzione delle ore di apertura su appuntamento e di apertura al pubblico a inizio 2011 ha provocato una certa sensazione di malfunzionamento e inefficienza da parte dell'utenza nei confronti del Servizio, dovuto al prolungamento dei tempi di attesa per avere un appuntamento presso lo Sportello per lo svolgimento di una pratica, passato dalle due settimane di fine 2010 al mese e mezzo circa di attesa per l'anno 2011. A livello normativo le novità legislative introdotte nell'anno e più rilevanti sono: - Decreto flussi 2011, per l'ingresso di lavoratori provenienti dall'estero per lavoro subordinato e domestico e conversioni - gli effetti dell'introduzione del Test di lingua italiana livello A2 per la richiesta di Permesso di soggiorno di lungo periodo Ce (ex carta di soggiorno): l'obbligo del Test, introdotto con circolare ministeriale a dicembre 2010 ha prodotto i suoi primi effetti nel corso dell'anno 2011; è stato un anno in cui si sono verificati diversi malfunzionamenti nel procedimento che va dalla prenotazione dell'appuntamento per lo svolgimento del Test, alla convocazione e allo svolgimento dell'esame, dovuto in gran parte ai troppi soggetti coinvolti nella procedura e a diverse inefficienze da parte - i decreti della Presidenza del Consiglio dei Ministri usciti ad aprile e riguardanti lo stato di emergenza dal Nord Africa e gli ingressi in Italia dapprima di cittadini tunisini e poi di profughi provenienti dalla Libia

Presentazione grafica dei dati rilevati

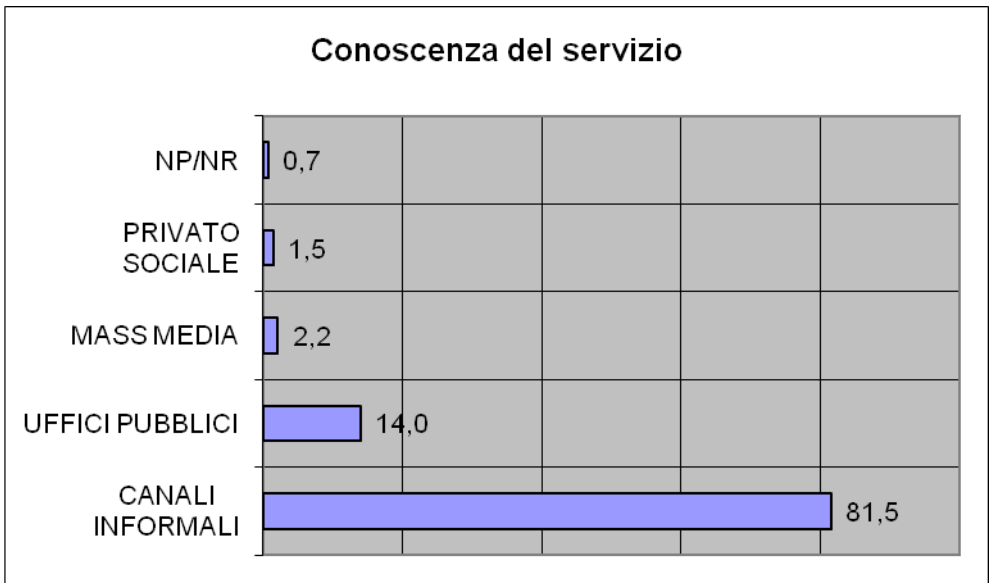
*I valori dei grafici sono espressi in percentuale



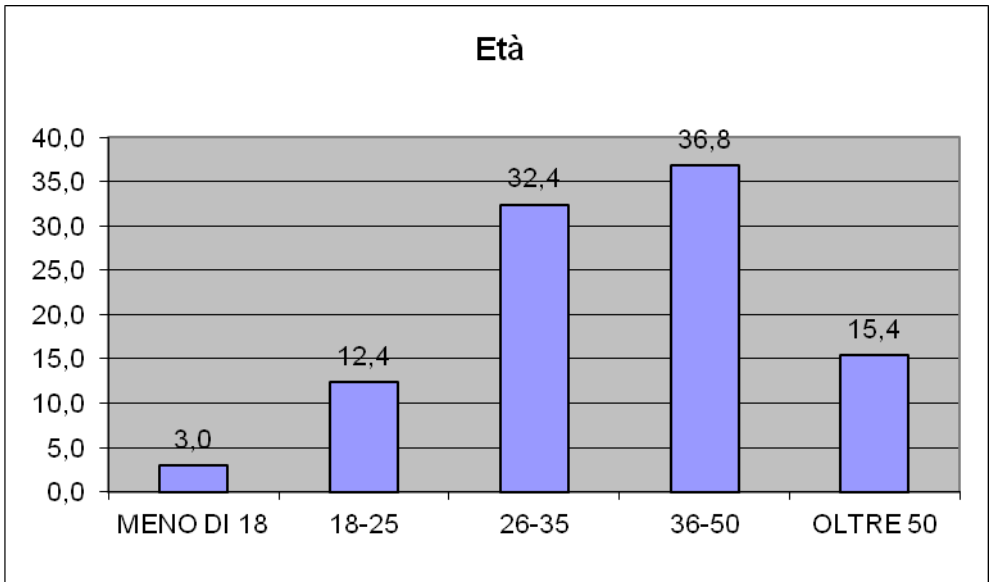
L'utenza di sesso femminile è quasi il 54%. Il dato conferma, come nei Report quadrimestrali, il dato di maggiore affluenza delle donne rispetto agli uomini.



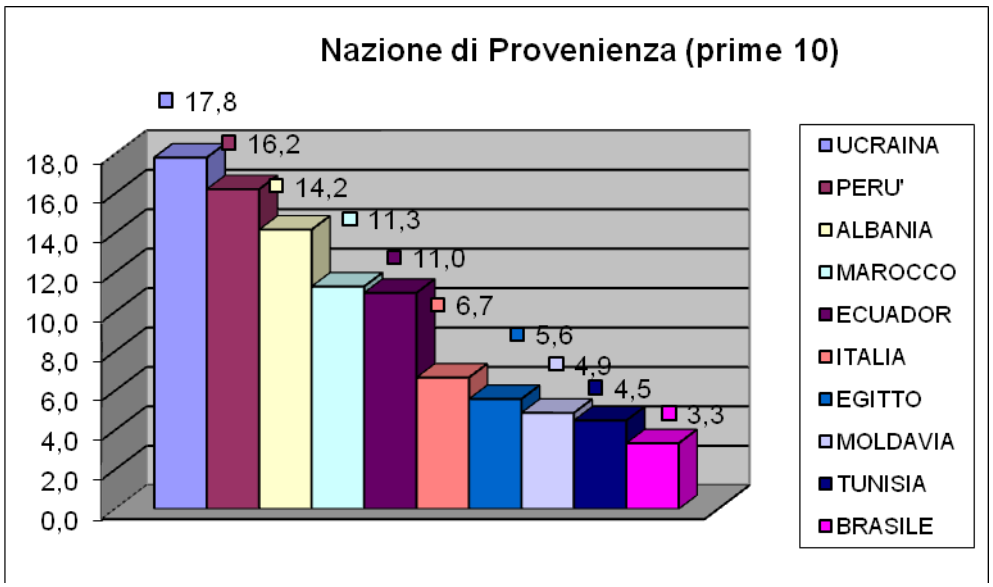
Vengono registrati 550 accessi (il 29,4% del totale) effettuati da utenti che si rivolgono per la prima volta al servizio. Questo descrive uno stabile e continuativo aumento della richiesta di un Servizio come questo di sportello da parte dell'utenza residente nel distretto.



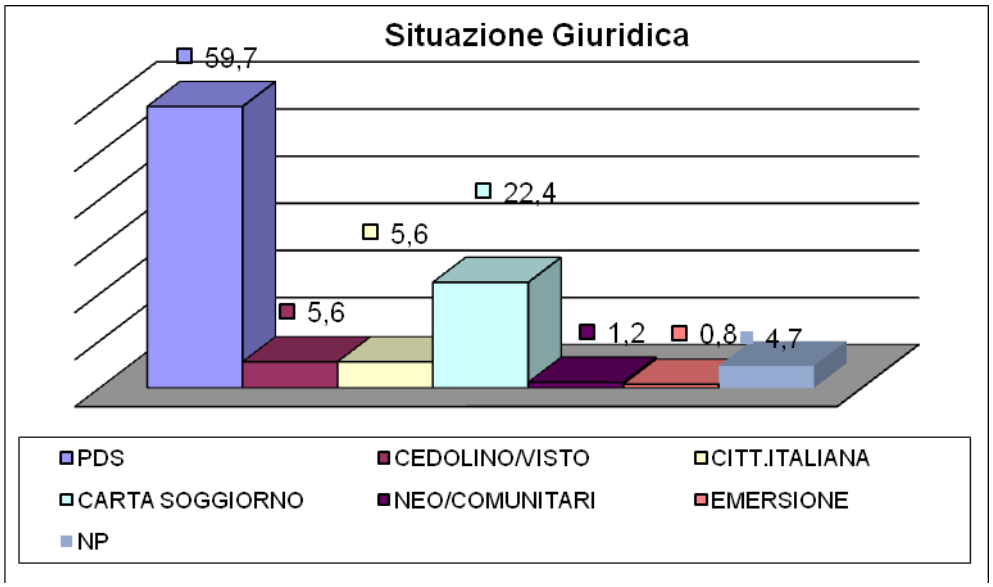
La conoscenza del servizio avviene per più dell'81% degli accessi, tramite conoscenze amicali e passaparola. Dai dati si evidenzia che oltre 260 accessi sono stati effettuati da utenti inviati da direttamente da uffici pubblici.



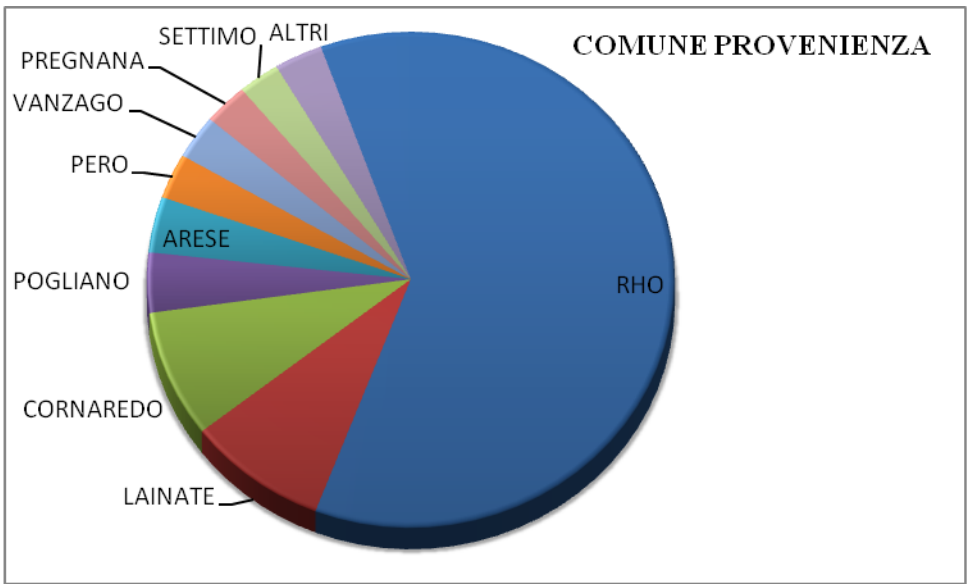
Quasi il 37% degli utenti ha un età compresa fra i 36 e i 50 anni e, a seguire, la fascia di età compresa fra i 26 e i 35 anni (il 32,4% del totale registrato). Particolare attenzione viene posta sul dato significativo di 40 accessi effettuati da utenti minorenni.



I Paesi di maggior provenienza degli utenti sono: Ucraina (poco meno del 18%), Perù (il 16,2%) e Albania (14,2%). I cittadini Italiani sono la sesta nazionalità di provenienza dell'utenza registrata, indice di una buona e costante richiesta rilevata nei confronti del servizio, proveniente non solo da cittadini stranieri ma anche da italiani.

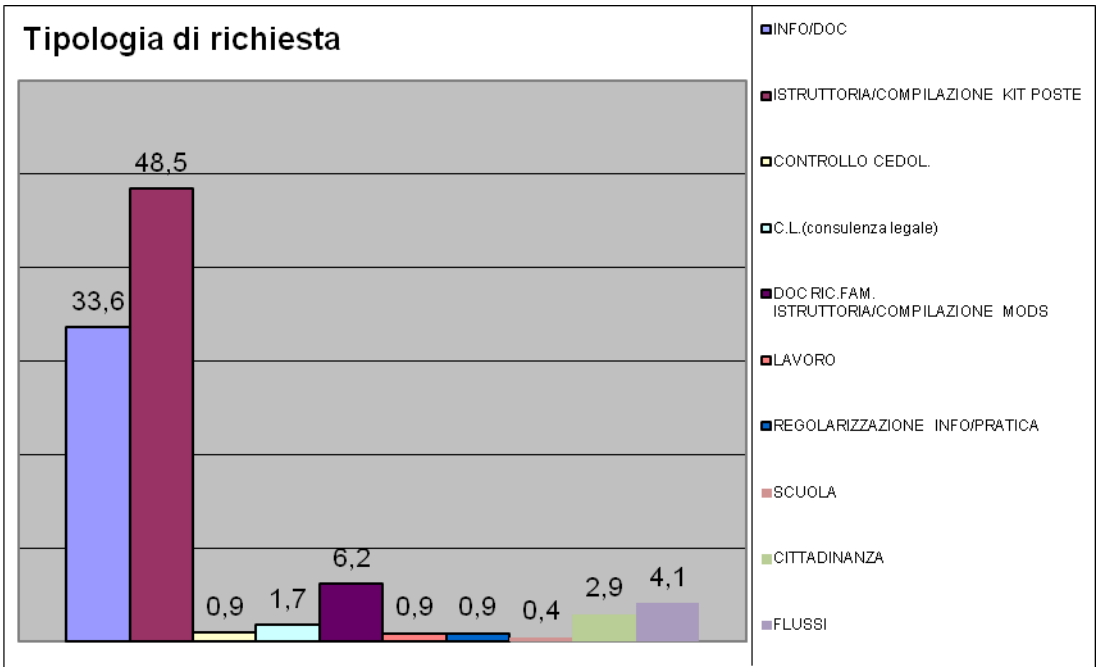


La quasi totale maggioranza degli utenti extracomunitari è regolarmente soggiornante sul territorio. Sono infatti 1664 i possessori di regolare titolo di soggiorno fra permesso e carta di soggiorno oppure cedolino di richiesta/rinnovo. Sono il 22,4% gli stranieri in possesso della carta di soggiorno. 23 accessi, infine, sono di utenti comunitari che si rivolgono allo sportello per informazioni inerenti leggi comunitarie e nazionali.

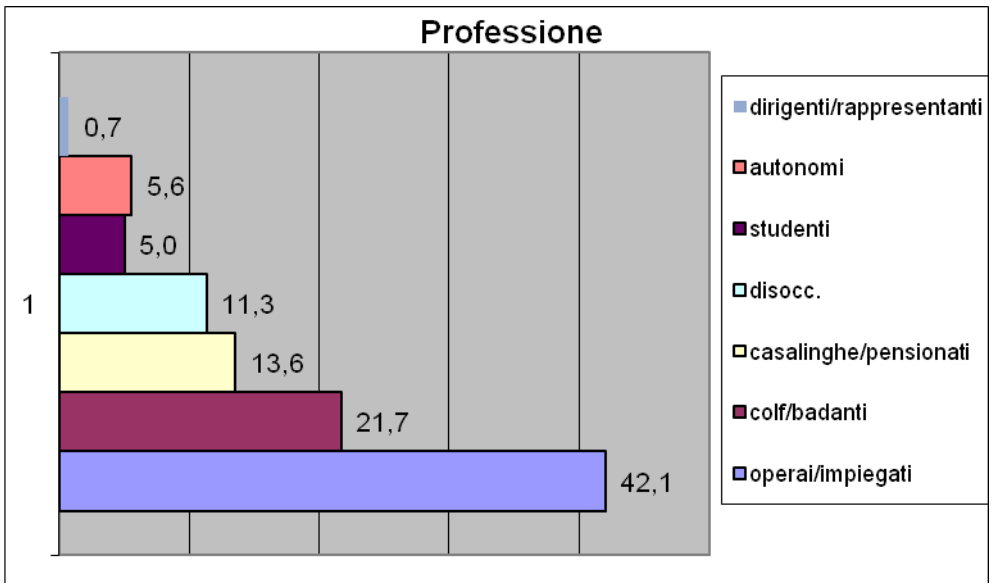


RHO	61,4
LAINATE	8,6
CORNAREDO	8,3
POGLIANO	3,9
ARESE	3,6
PERO	2,9
VANZAGO	2,9
PREGNANA	2,7
SETTIMO	2,6
ALTRI	3,0

Lo Sportello stranieri è ufficio sovra-comunale del Piano sociale dei comuni del Rhodense e quindi si rivolge prevalentemente ai cittadini del Distretto; il domicilio/residenza della maggior parte dell'utenza, risulta essere Rho con il 61,4% degli accessi. Seguono con percentuali più basse i Comuni di Lainate e Cornaredo con rispettivamente l'8,6 e l'8,3%, Pogliano e Arese con poco meno del 4%.



Più della metà delle richieste (54,7%) dell'utenza e delle azioni intraprese dallo Sportello sono correlate all'istruttoria e la compilazione di documentazione e modelli esclusivamente inerenti pratiche legate al soggiorno in Italia degli utenti stranieri:
- "kit" di rilascio/rinnovo del Permesso di soggiorno che fanno riferimento al Protocollo Anci/Poste e richieste di rilascio del Nulla Osta al ricongiungimento familiare riferite all'accordo con il Ministero dell'Interno.
Sono registrati rispettivamente 906 accessi inerenti le pratiche di rinnovo/rilascio permesso/carta di soggiorno e 115 inerenti le pratiche di ricongiungimento. Più del 33% delle richieste riguarda informazioni di carattere generale sulla legislazione inerente l'immigrazione.



L'utente medio svolge prevalentemente lavoro subordinato. La categoria maggiormente rilevata è quella degli operai e impiegati con il 42%. Seguono lavoratori domestici con il 21,7%. Aumenta l'accesso da parte di utenti in stato di disoccupazione (circa l'11% pari a 171 utenti in stato di disoccupazione).

PROBLEMI SPECIFICI DELL'AREA (Si segnalano i problemi di una certa rilevanza)	Come esposto nella parte introduttiva generale si segnalano le criticità legate alla diminuzione delle ore di apertura del servizio che si è tramutato in una percezione di malfunzionamento e di inefficienza da parte dell'utenza nei confronti dello Sportello stranieri. Analogamente segnaliamo le criticità legate al taglio delle risorse dedicate alla consulenza legale di secondo livello e alla formazione degli operatori comunali/privato sociale dell'Ambito. Sul primo punto infatti si segnala che provengono tuttora al Servizio richieste da parte di operatori comunali che richiedono una consulenza legale di secondo livello, ma che non è possibile evadere. Quanto alla formazione riteniamo che questa sia un'occasione importante di messa in rete e aggiornamento degli operatori coinvolti nel governo del'immigrazione. Aver tolto questa importante risorsa significa rinunciare all'importante occasione di scambio dei saperi e informazioni e condivisione delle prassi di lavoro tra gli operatori dello Sportello e quelli comunali e del privato sociale.

PROSPETTIVE DI SVILUPPO (segnaliamo le prospettive più significative per lo sviluppo del servizio)	Ripristino delle risorse dedicate al Servizio nell'anno 2010 in funzione di un aumento delle criticità sopra evidenziate. QUALITA' Nel periodo considerato sono state raccolti gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, come previsto dal Piano della Qualità 2011. Come strumento e criterio si è preferito sondare a campione tra gli utenti del servizio. Dal confronto con gli operatori, in occasione della stesura delle relazioni, è emersa la soddisfazione degli utenti; gli operatori hanno intervistato un centinaio di utenti da cui sono emerse alcune criticità legate ai tempi di attesa per avere un appuntamento presso lo Sportello per lo svolgimento della pratica (dovuto alla riduzione delle aperture del servizio in seguito ai tagli dei finanziamenti). Sono emersi una serie di elogi in termini di professionalità e competenza degli operatori.