



**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)

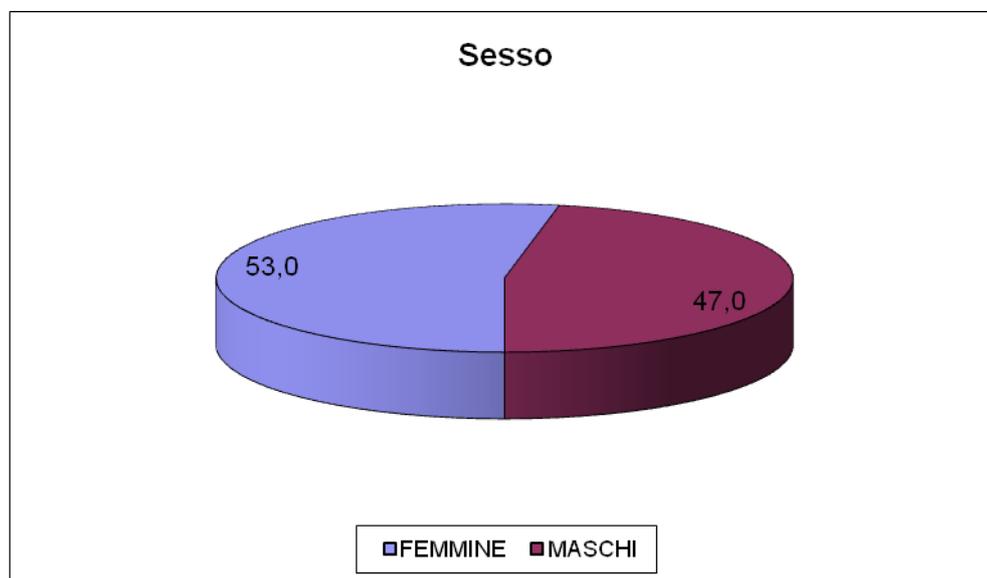


<b>AREA PROGETTUALE</b>	Verifica quadrimestrale	<b>MACROFASE</b>	10a annualità 4° triennio
<b>PERIODO</b>	Gennaio-Aprile 2013	<b>Data</b>	Maggio 2013

<b>SITUAZIONE</b> (descrizione dello stato delle cose complessivo o di parte dell'azione)	Nei 4 mesi in rilevazione vengono registrati 724 accessi allo sportello. Nel calcolo è da considerare la chiusura della prima settimana di Gennaio dovuta alla pausa per le festività Natalizie. La media risulta lievemente inferiore al report precedente ma in linea con i dati complessivi trimestrali.
--	--

### Presentazione grafica dei dati rilevati

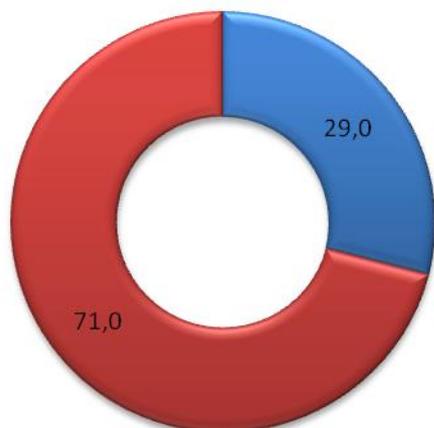
\*I valori dei grafici sono espressi in percentuale



L'utenza di sesso femminile (il 53%) è, come anche nell'ultima rilevazione, maggiore rispetto a quella maschile.

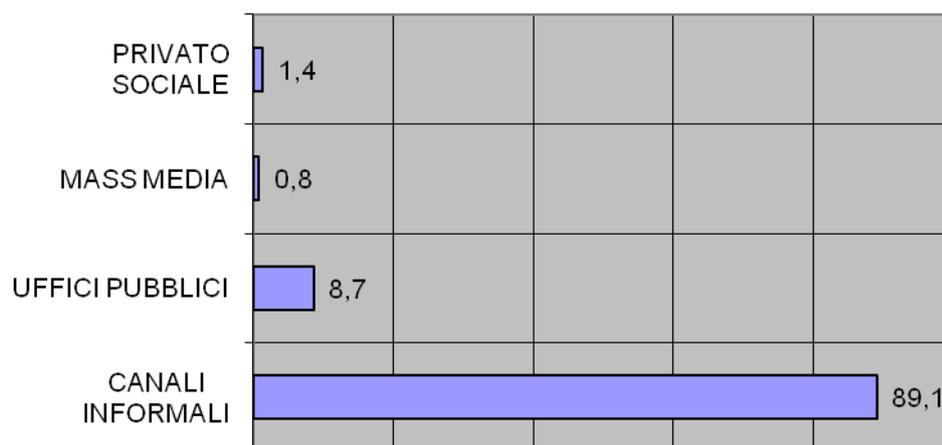
## Accessi nuovi utenti

■ utente nuovo ■ utente già conosciuto

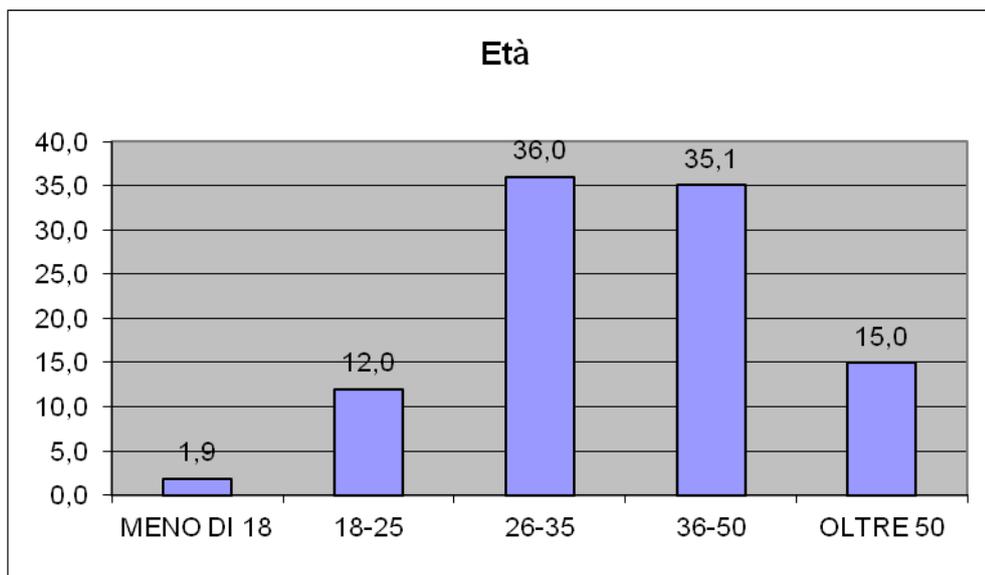


Vengono registrati 210 accessi (il 29% del totale) effettuati da utenti che si rivolgono per la prima volta al servizio.

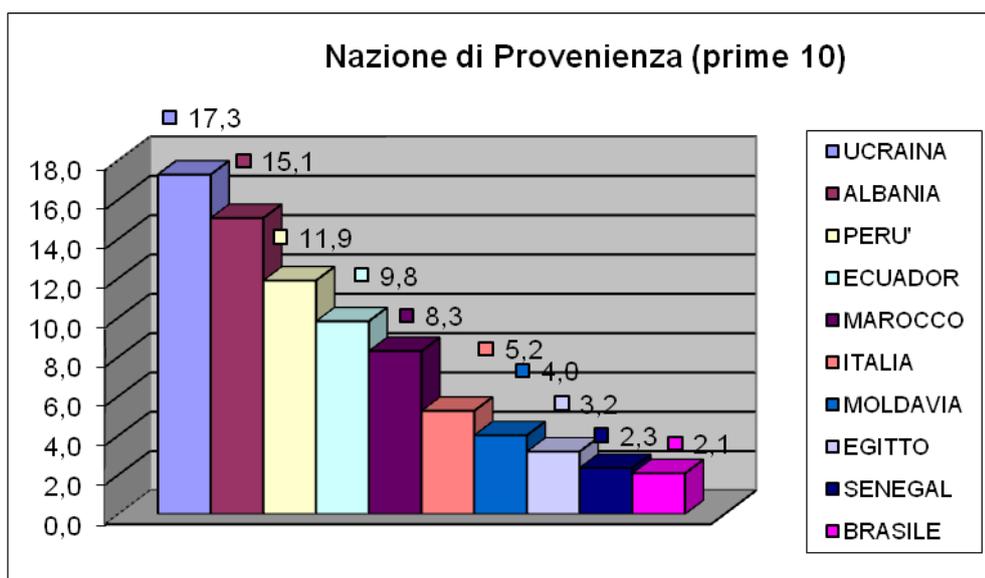
## Conoscenza del servizio



Diminuisce il contatto con lo sportello attraverso invii diretti da parte degli uffici pubblici (quasi il 9%), rimanendo sempre significativo, invece, quello che avviene tramite canali informali (poco più dell' 89%).

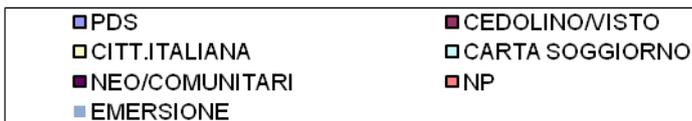
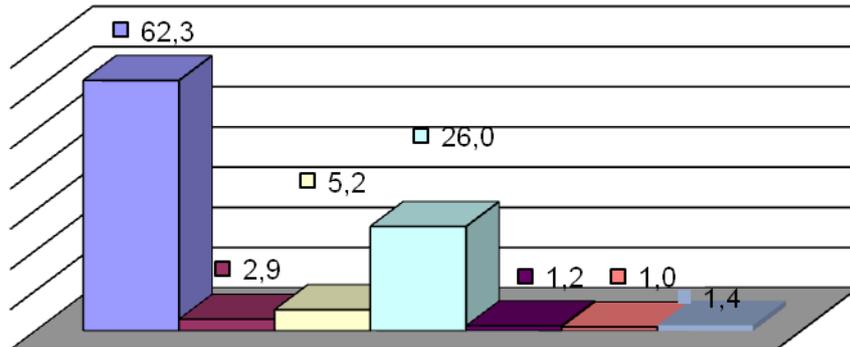


Il 36% degli utenti ha un età compresa fra i 26 e i 35 anni e, a seguire di poco, si attesta la fascia di età immediatamente superiore compresa fra i 36 e i 50 anni (il 35,1% del totale registrato) che risultava essere quella prevalente nell'ultimo report.

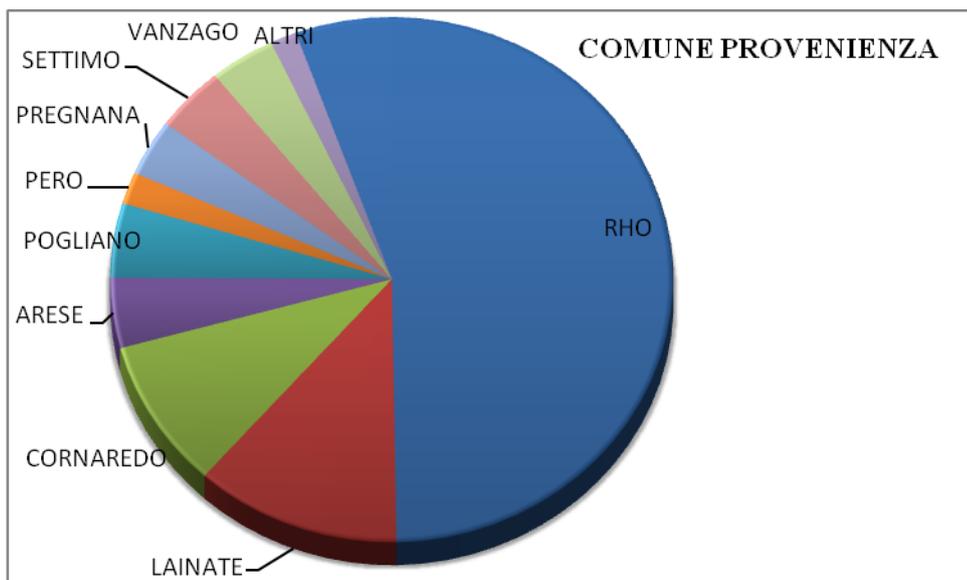


Le maggiori nazionalità rilevate sono Ucraina (17,3%), Albania (15,1%) e Perù (11,9%), che rimangono sostanzialmente stabili rispetto alla scorsa rilevazione. L'utenza di nazionalità italiana è il 5,2%. L'oscillazione della maggiore o minore affluenza di utenti italiani è ormai fenomeno consolidato in tutti i report presentati negli ultimi anni. La rilevazione dell'accesso allo Sportello stranieri da parte di cittadini italiani è comunque sempre alta ed individuabile fra le prime sette nazionalità che usufruiscono del servizio.

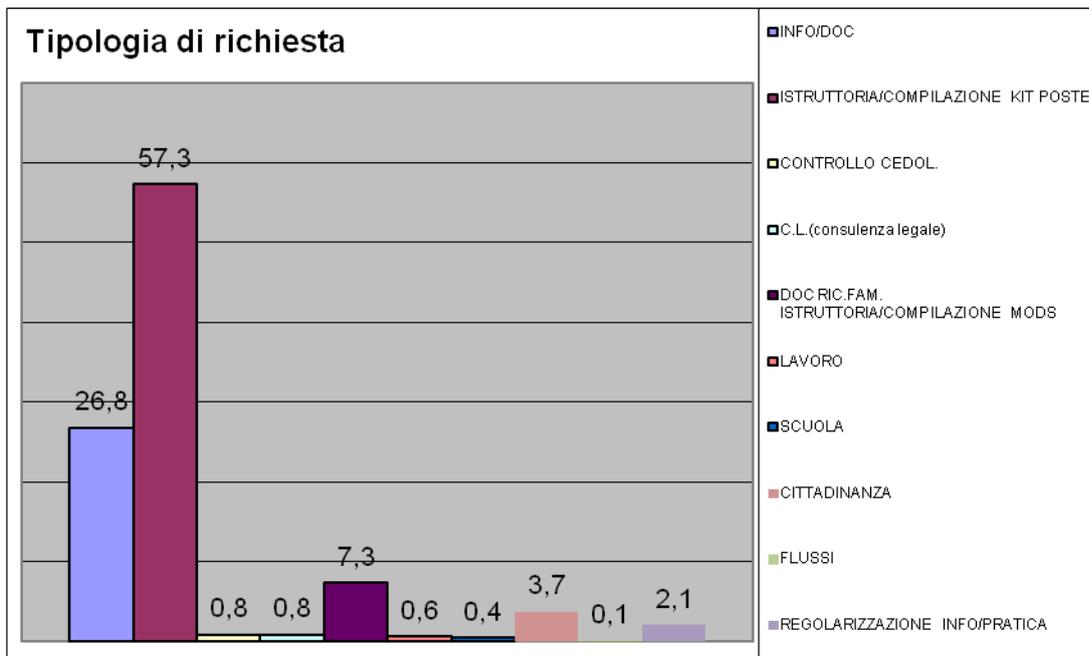
### Situazione Giuridica



La maggioranza degli utenti extracomunitari registrati dallo Sportello è regolarmente soggiornante sul territorio. Sono infatti 660 i possessori di regolare titolo di soggiorno fra permesso e carta di soggiorno oppure cedolino di richiesta/rinnovo. In aumento la percentuale dei possessori di Permesso soggiornante lungo periodo CE (ex carta di soggiorno): il 26% del totale.

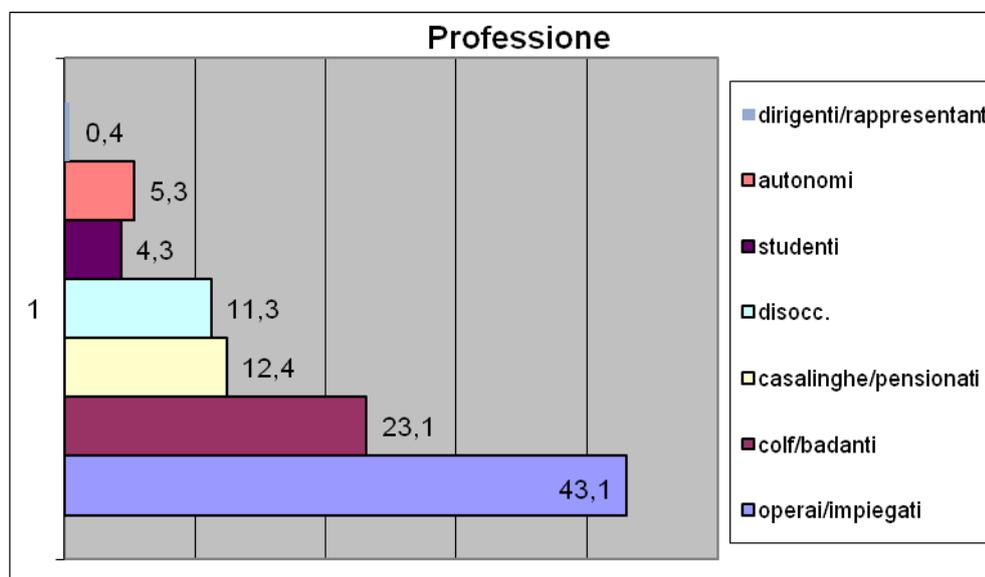


Lo Sportello stranieri si rivolge prevalentemente ai cittadini residenti/domiciliati nei Comuni del Rhodense; il domicilio/residenza della maggior parte dell'utenza risulta essere quindi prevalente del Distretto con 397 accessi provenienti da Rho, 85 da Lainate e 66 da Cornaredo.



Più del 64% delle richieste dell'utenza e delle azioni intraprese dallo Sportello sono correlate all'istruttoria e alla compilazione di documentazione e modelli esclusivamente inerenti pratiche legate all'immigrazione ovvero pratiche che fanno riferimento al protocollo Anci/Poste per il rinnovo del permesso di soggiorno e richieste di rilascio del Nulla Osta al ricongiungimento familiare riferite all'accordo con il Ministero dell'Interno, oltre alle pratiche di Emersione e di decreto flussi.

Sono registrati infatti 486 accessi inerenti le pratiche di rinnovo/rilascio permesso/carta di soggiorno, di ricongiungimento e di regolarizzazione. Le pratiche di cittadinanza si sono stabilizzate oramai intorno al 4-5% costante in ogni report. Assieme al dato del possesso della Permesso di lungo periodo CE, quello della cittadinanza sottolinea una percezione di ricerca di stabilizzazione da parte dei flussi migratori giunti negli ultimi 5-10 anni in Italia.



L'utente medio svolge prevalentemente lavoro subordinato. La categoria maggiormente rilevata è quella degli operai e impiegati con il 43,1%. Seguono poi colf e badanti (poco più del 23%). Gli accessi da parte di utenti in stato di disoccupazione sono 78 (l'11,3% del totale).

**PROBLEMI  
SPECIFICI  
DELL'AREA**

(Si segnalano i problemi di una certa rilevanza)

Si segnalano nuovamente, perché non risolte, nonostante le precedenti segnalazioni, le seguenti criticità:

- Presenza di un ufficio denominato *“Accompagnamento stranieri”* adiacente allo Sportello stranieri che si presenta e svolge attività in modo molto simile allo Sportello stranieri. Si verifica sempre di più una confusione da parte degli utenti e di chi usufruisce dei servizi dello Sportello stranieri viste le attività molto simili di un servizio già esistente. La denominazione, la presentazione grafica, collocazione immediatamente adiacente a quella dello Sportello in Auditorium e l'offerta molto simile, almeno nell'enunciazione, di servizi di competenza dello Sportello dell'ambito Rhodense, 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 critica e difficoltosa la comunicazione delle differenze istituzionali e l'orientamento ai servizi presenti.

-Viene inoltre segnalato che al vecchio indirizzo mail dello Sportello stranieri con dominio del comune di Rho (sportello.migranti@comune.rho.mi.it), esiste una sorta di reindirizzamento automatico delle mail inviate dagli utenti allo Sportello, 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 dello Sportello stranieri dell'Ambito di Rho.

- 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 a seguito del taglio delle ore di back office e dei tagli apportati al monte ore complessivo del progetto avvenuti a inizi 2011; 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 portato 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. Il taglio della consulenza legale, delle risorse legate all'accompagnamento in questura e all'attività di controllo individuale delle singole pratiche, ha aumentato la casistica in cui si riscontra una impossibilità totale o parziale di azione dello sportello nella direzione della risoluzione delle situazioni presentate.