



Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini.
Quarta Edizione.

NORME PER LA PRESENTAZIONE DEL PROGETTO	
SCHEDA D'ISCRIZIONE	
<i>Titolo del progetto</i>	Sportello di front office per immigrati e datori di lavoro italiani e servizi di orientamento ed accompagnamento al lavoro autonomo, all'imprenditorialità ed al recupero delle conoscenze culturali e professionali dei cittadini immigrati.
<i>Ente proponente</i>	Provincia di Napoli
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Assessorato alla Pace, Immigrazione e Cooperazione Internazionale
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Piazza Matteotti, 1 – 80133 Napoli
REFERENTE DI PROGETTO (PER OGNI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE)	
<i>Nome e cognome</i>	Isadora D'Aimmo
<i>Funzione</i>	Assessore alla Pace, Immigrazione e Cooperazione Internazionale
<i>Ente</i>	Provincia di Napoli
<i>Telefono</i>	0817949323
<i>Fax</i>	0817949301
<i>e.mail</i>	pace@provincia.napoli.it
<i>Indirizzo Via, Cap, Città, Provincia</i>	Piazza Matteotti, 1 –80133 Napoli
AUTORI	
<i>1) Nome e cognome</i>	Clara Moscaritolo
<i>Funzione</i>	Coordinatore Area Politiche Sociali – Cultura – Pace – Politiche Giovanili
<i>Ente</i>	Provincia di Napoli
<i>2) Nome e cognome</i>	Leda Granese
<i>Funzione</i>	Funzionario amministrativo dell'Area
<i>Ente</i>	Provincia di Napoli
<i>3) Nome e cognome</i>	Fortuna Liccione
<i>Funzione</i>	Collaboratrice staff Assessore
<i>Ente</i>	Provincia di Napoli
SITO INTERNET DOVE IL PROGETTO È PRESENTATO	www.provincia.napoli.it (in apposito link in costruzione)
RELAZIONE DI PROGETTO	
(max 10 cartelle, numerate, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi) con il seguente schema (obbligatori i paragrafi indicati)	

TITOLO	Sportello di front office per immigrati e datori di lavoro italiani e servizi di orientamento ed accompagnamento al lavoro autonomo, all'imprenditorialità ed al recupero delle conoscenze culturali e professionali dei cittadini immigrati.
TEMPI	
<i>Data di avvio</i>	Gennaio 2006
<i>Data (prevista) di conclusione</i>	Dicembre 2006
INTRODUZIONE	
<i>Destinatari</i>	Cittadini immigrati e datori di lavoro italiani
<i>Contesto</i>	<p>Dai dati riportati sul Dossier Statistico Immigrazione 2005 Caritas/Migrantes, nell'anno 2004 sono state stimate in Campania presenze complessive di immigrati pari a 128.049 unità, che portano la Regione Campania al 7° posto tra le regioni italiane per presenza di immigrati, mentre sul territorio provinciale di Napoli (comprendente 92 comuni), la presenza di 70.134 stranieri, pari al 54,9% del territorio campano, porta la provincia di Napoli al 1° posto per presenze straniere sul territorio regionale. Le aree geografiche di provenienza sono l'Est Europeo (Ucraina, Bulgaria, Romania, Moldavia), la Cina, lo Sri Lanka, l'Africa occidentale.</p> <p>Il numero maggiore di addetti è impiegato nel lavoro domestico con un rapporto di 10 unità ogni 1.000 abitanti.</p>
<i>Breve descrizione del servizio se esistente</i>	<p>Sulla scorta di tale scenario, la Provincia di Napoli ha attivato in via sperimentale sin dal 2001 uno sportello dedicato alle problematiche degli immigrati e alla loro integrazione nel territorio napoletano. Lo sportello ha avuto un successivo sviluppo rivolto all'ampliamento dei servizi offerti con l'obiettivo di costruire una sempre maggiore autonomia dei cittadini immigrati. Pertanto nel 2005 la Provincia ha attivato lo Sportello Immigrati come servizio di informazione, orientamento, assistenza e accompagnamento destinato ai cittadini immigrati e il cui obiettivo precipuo è quello di abbassare la soglia d'accesso ai servizi, ai diritti e alle possibilità aperte dalla condizione di regolari.</p> <p>Nel file allegato denominato "Progetto Workless 2005" sono contenuti i report relativi alla metodologia di lavoro seguita e alla misurabilità dei risultati raggiunti con il lavoro precedentemente svolto. Lo Sportello, realizzato in convenzione con un'associazione del Terzo Settore denominata "L.E.S.S. Onlus Lotta all'Esclusione Sociale per lo Sviluppo", è ubicato in locali dell'Amministrazione Provinciale, che ne fornisce anche le dotazioni strumentali necessarie, mentre gli operatori, di diverse nazionalità e aree linguistiche, sono forniti dall'associazione a cui la Provincia conferisce apposito finanziamento.</p> <p>Per quanto riguarda la metodologia, è stata utilizzata una formalizzazione cartacea e poi informatica attraverso la redazione</p>

di una scheda di primo contatto(file allegato) e di una seconda scheda di accompagnamento ed è stato attivato un help desk, telefonico e via internet, per permettere anche un rapporto a distanza tra Sportello e soggetti interessati al servizio.

I risultati relativi al profilo sociologico dell'utenza contattata si possono chiaramente evincere dal "Progetto Workless 2005" allegato al presente documento, in quanto esso fornisce i dati relativi al numero totale dei contatti pari a 651 unità, di cui 258 soggetti censiti con la scheda di primo contatto e i rimanenti 393 soggetti censiti via telefono, in quanto rivolti all'informazione immediata per immigrati e datori di lavoro.

Il servizio ha svolto in particolare:

1. attività di informazione, orientamento ed assistenza a datori di lavoro italiani sulle modalità, la procedura ed i tempi previsti per il decreto flussi;
2. segnalazione ai Centri Per l'Impiego delle richieste di lavoro;
3. assistenza sui permessi di soggiorno in collaborazione con l'Ufficio Stranieri della Questura di Napoli.
4. consulenza legale e del lavoro: licenziamenti; dimissioni; variazioni contrattuali; ferie; oneri contributivi, assicurativi, retributivi; trattamenti di fine rapporto.
5. sanità: iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (tessera sanitaria); tesserino sanitario per lavoro in ristorazione ed attività commerciali alimentari; tessera sanitaria STP - stranieri temporaneamente presenti.
6. istruzione: equiparazione titolo di studio; accesso alla scuola d'obbligo, secondaria, università;
7. mediazione culturale: servizio di mediazione linguistica e culturale per le attività di front office in lingua inglese, francese, cingalese ed ucraino; orientamento ai corsi di alfabetizzazione alla lingua italiana.

Inoltre, ai cittadini italiani che offrono lavoro a manodopera extracomunitaria, è necessario dare assistenza in merito alle procedure burocratiche e amministrative necessarie alla gestione della particolare categoria di occupati a loro carico, rendendoli altresì protagonisti attivi del difficile processo di inserimento sociale degli immigrati attraverso una corretta informazione sulle reciproche possibilità e sui vantaggi relativi alla regolarizzazione della loro posizione.

Si intende, altresì, curare in modo particolare il raccordo con i Centri per l'Impiego della Provincia di Napoli tenendo conto della possibilità prevista dalla normativa di ottenere un permesso di soggiorno della durata di sei mesi per la ricerca di una nuova occupazione nei casi di cessazione del rapporto di lavoro regolare.

<i>Motivazioni</i>	<p>Superare la logica dell'assistenza e della problematicità del fenomeno migratorio.</p> <p>Sviluppare l'idea che gli immigrati non sono solo portatori di emergenze ma utenti e nuovi cittadini.</p> <p>Sostenere l'ipotesi che l'immigrazione non è una questione di ordine pubblico è che è invece necessario sviluppare competenze negli Enti Locali perché siano in grado di gestire efficacemente e programmare gli interventi in materia di immigrazione.</p> <p>Prevenire il rischio di emarginazione, discriminazione ed esclusione degli immigrati.</p>
<i>Analisi preliminari</i>	<p>La presenza di stranieri residenti nella provincia di Napoli ha registrato negli ultimi anni un sensibile incremento: la città si è trasformata da territorio di transito in luogo in cui gli immigrati decidono di dimorare stabilmente trasferendovi le proprie famiglie attraverso il ricongiungimento familiare. Cresce il numero di minori e di nuclei familiari, cambiano le esigenze. La domanda di "prima accoglienza" cede il posto ad una richiesta di percorsi di cittadinanza attiva.</p> <p>Dalle informazioni raccolte dallo sportello emerge che cresce il numero di persone che richiede informazioni circa i diritti ed il ventaglio di servizi a cui essi possono accedere. In particolare, è pregnante la richiesta di corsi di alfabetizzazione, di formazione e le possibilità di veder riconosciuto il percorso scolastico e formativo acquisito nel paese d'origine. Non solo, cominciano ad emergere i bisogni di accesso al credito, sia per lo sviluppo di attività commerciali sia per l'acquisto della prima casa.</p> <p>Per tali ragioni e alla luce dei risultati emersi nelle precedenti annualità, si è ritenuto opportuno affidare il servizio anche per l'anno 2006 alla medesima associazione con l'obiettivo di ampliare il numero di contatti e di offrire ad ogni immigrato un percorso personalizzato di inclusione paritaria e di cittadinanza.</p>
<i>Obiettivi</i>	Costruire percorsi di inclusione paritaria e di cittadinanza.
Costruzione e descrizione del progetto	
<i>Metodologia e procedure</i>	<p>Con atto di Giunta Provinciale n. 1699 del 22.12.05 si è provveduto ad assicurare la continuità del progetto già in essere rifinanziandolo con fondi provinciali per l'anno 2006 con un importo di € 60.000,00 per quanto riferito al rapporto convenzionale con l'associazione LESS Onlus.</p> <p>Sono peraltro state definite alcune linee innovative rispetto al percorso seguito in precedenza: una sostanziale innovazione nel metodo di lavoro ha riguardato la definizione dei ruoli di ciascun mediatore non più inteso come semplice "referente" della comunità etnica e linguistica di appartenenza. La presenza di personale altamente formato ed esperto ha infatti consentito di valutare le attitudini personali al fine di sviluppare ed utilizzare al meglio le competenze di ciascuno e migliorare la qualità del</p>

	<p>servizio offerto. L'attività di ricerca continua, attraverso l'introduzione di uno specifico "data base", assume nel progetto una funzione determinante. La ricerca è intesa quindi sia come osservazione dei cambiamenti sia come rilevazione delle innovazioni e della sperimentazione di protocolli di rete con altri servizi, anche tramite l'utilizzo del "Team working", quale interscambio di informazioni e di competenze finalizzato alla crescita ed al miglioramento delle professionalità e dell'offerta.</p>
<i>Soggetti coinvolti</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Assessorato all'Immigrazione della Provincia di Napoli - Direzione Coordinamento Area Politiche Sociali –Cultura-Pace - Enti Locali - Centri per l'Impiego
<i>Materiali predisposti</i>	<p>Volantino multilingue di informazione e di presentazione del servizio; Volantino multilingue di informazione e di informazione sul servizio di sms; Scheda di primo contatto (allegata); Scheda di accompagnamento.</p>
<i>Fasi di realizzazione</i>	<p>Fase I:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) riorganizzazione degli spazi: i locali dello sportello devono adeguarsi alla differenziazione di servizi offerti, prevedendo una zona dove poter eseguire, nel rispetto della riservatezza, sia i colloqui con i richiedenti asilo (spesso portatori di storie di vita drammatica) sia quelli con il legale; b) organizzazione funzionale delle risorse: determinare un responsabile per area tematica e sviluppare le competenze acquisite da ciascun operatore – mediatore. <p>Fase II:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) avvio operativo del servizio b) verifiche in itinere c) valutazione degli obiettivi ed eventuali correzioni ed aggiustamenti <p>Fase III: Valutazione e verifica finale</p>
<i>Aspetti innovativi da segnalare</i>	<p>MESSA IN RETE con ALTRI PROGETTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) risultanze EQUAL M.I.L.A.; b) progetto I.A.R.A.; c) progetto I.A.M.; d) rete Sportelli Provinciali; e) convenzione Provincia-Vodafone. <p>Il progetto in svolgimento nell'anno 2006 ha come sua caratteristica pregnante la finalità di mettere in rete lo Sportello</p>

anche con altri servizi già offerti in via sperimentale dalla Provincia di Napoli.

Tutti i progetti attuati dall'Amministrazione Provinciale nell'area dell'immigrazione, oltre che alla realizzazione delle attività previste, vengono utilizzati per affinare l'osservazione sul fenomeno migratorio e censire le sacche di disagio ed emergenza, diventando laboratori essenziali per l'elaborazione di nuove attività e l'implementazione di nuovi servizi.

A tal fine si segnala l'attivazione già nel 2002, con l'approvazione dell'EQUAL M.I.L.A. – Migranti - Inserimento di Lavoratori in Agricoltura, che la Provincia di Napoli, in qualità di ente capofila della Partnership di sviluppo, ha istituito presso lo sportello provinciale con un servizio di monitoraggio sulla presenza e le condizioni di lavoro dei lavoratori immigrati impiegati in agricoltura. L'utilizzo di un'unità mobile ha consentito di attivare centinaia di contatti che hanno evidenziato la presenza consistente, sul territorio provinciale, di richiedenti asilo. Le condizioni di precarietà e di abbandono cui erano sottoposti i richiedenti asilo, spesso alla mercè di datori di lavoro o locatari di appartamenti senza scrupoli, ha determinato l'attivazione, presso lo Sportello, di un servizio dedicato, nell'ambito del progetto I.A.R.A. (Inserimento, Accoglienza, Richiedenti Asilo), prevedendo attività specifiche per richiedenti asilo e rifugiati. Le attività dello sportello, dunque, si sono ulteriormente arricchite, permettendo di mettere a valore quanto realizzato con l'Equal M.I.L.A. ed implementare i servizi già offerti.

Nel 2005, nell'ambito del progetto I.A.M. – Interventi per l'Alloggio e l'Alfabetizzazione dei Migranti, realizzato dalla Provincia di Napoli, sono stati attivati n. 7 corsi di alfabetizzazione linguistica e n. 12 moduli di orientamento al lavoro ed ai diritti di cittadinanza. Lo sportello ha gestito la fase di promozione e di raccolta delle domande anche mediante l'attivazione di sportelli itineranti realizzati in diversi momenti in differenti comuni della provincia.

Dal censimento della presenza di immigrati nei comuni della provincia, è stato rilevato che la maggior parte di essi non si serviva di alcun servizio di sportello, non potendo facilmente raggiungere quello di Napoli-centro e inducendo perciò l'Amministrazione Provinciale alla creazione di sportelli, in collaborazione con i Comuni, attraverso l'erogazione di contributi alle organizzazioni del terzo settore già impegnate in attività analoghe. La Provincia di Napoli intende realizzare infatti una "Rete Provinciale di Sportelli", che consenta la presa in carico dell'immigrato e l'inclusione in percorsi legali, sottraendolo dal circuito cosiddetto informale e prevenendo il rischio di marginalità sociale.

	<p>La novità rilevante è il protagonismo degli immigrati stessi impiegati sia nelle attività di mediazione sia in quelle di gestione del servizio tanto che l'affidamento del coordinamento delle attività fa capo a una donna di nazionalità uruguaiana.</p> <p>Infine, la Provincia di Napoli, dall'agosto 2005, ha stipulato una convenzione con la Vodafone per l'attivazione di un servizio di sms finalizzato alla prenotazione dell'appuntamento per la presentazione delle istanze di rinnovo e per il ritiro dei permessi di soggiorno presso l'Ufficio Immigrazione della Questura di Napoli.</p> <p>Il servizio, pubblicizzato attraverso lo sportello immigrati, ha consentito di eliminare le code ed i tempi di attesa degli stranieri, introducendo criteri di certezza e trasparenza.</p> <p>Il servizio, pur essendo attualmente esistente anche nella Provincia di Torino, è in realtà differente in quanto quello attivato dalla Provincia di Napoli consente, oltre alla prenotazione, anche la possibilità di interrogare in qualsiasi momento l'ufficio competente sullo stato della propria pratica.</p>
RISULTATI E VALUTAZIONE	
Risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> - Maggiore rappresentanza dell'utenza femminile grazie all'introduzione di una mediatrice culturale ucraina. La comunità dell'est è molto rappresentativa e composta quasi esclusivamente da donne impiegate nei lavori domestici e di cura alla persona. - Un generale potenziamento degli interventi in materia di immigrazione.
Criteri di valutazione	<p>La verifica dei risultati e degli obiettivi riguarderà:</p> <ul style="list-style-type: none"> la quantità e la qualità dei contatti; il numero di pratiche portate a buon fine ed il grado di soddisfazione dell'utenza; la possibilità di riprodurre l'esperienza, attraverso la rete provinciale degli sportelli.
Strumenti e metodologie di valutazione	<p>La valutazione dell'offerta viene effettuata attraverso un "data base" che consente di effettuare uno screening e di monitorare l'utenza. I dati sono raccolti mediante una scheda di primo contatto dalla quale è possibile reperire informazioni sulla nazionalità, il genere, il livello d'istruzione, il paese di provenienza, le tipologie di lavoro, la retribuzione, l'alloggio e l'alfabetizzazione.</p> <p>La valutazione viene effettuata secondo criteri quantitativi (numero dei contatti e tipologia delle richieste) e criteri qualitativi, quali l'analisi dei casi risolti e delle pratiche portate a buon fine.</p> <p>E' prevista un' auto-valutazione sulla base di incontri settimanali</p>

	<p>e riunioni di équipe, a cui partecipa un referente indicato dall'ente. Essa permette di valutare in itinere i risultati raggiunti e le criticità emerse, con la possibilità di correggere work in progress.</p> <p>L'etero-valutazione, invece, sarà misurata sulla base del livello di soddisfazione espresso dall'utenza attraverso un test - formulario di gradimento.</p>
RISORSE	
<i>Costo complessivo del progetto</i>	€ 75.000,00
<i>Fonti di finanziamento</i>	Risorse proprie dell'Ente
<i>Risorse umane impegnate:</i>	
<i>numero</i>	10
<i>professione</i>	1 responsabile del progetto – 1 coordinatore dello sportello – n. 5 mediatori culturali – n. 1 consulente legale - n. 2 stagisti
<i>formazione prevista</i>	<p>Sono previsti incontri di aggiornamento sulle novità legislative e sui nuovi servizi ed interventi realizzati. I focus group saranno realizzati in collaborazione con il referente della Provincia che si preoccuperà di trasferire tutte le informazioni acquisite attraverso i canali istituzionali specializzati</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Seminari ed incontri tematici promossi dalla Regione Campania; ❖ Incontri presso l'U.T.G. della Prefettura; ❖ Consiglio Territoriale per l'Immigrazione al quale partecipano ASL, Direzioni scolastiche, Patronati e sindacati, Enti Locali.
<i>Risorse tecnologiche:</i>	
<i>Attivate</i>	Lo Sportello è dotato di tutte le risorse strumentali al suo funzionamento: 2 PC – stampante – fotocopiatrice – fax – internet.
<i>Da attivare</i>	Sito web specifico dello sportello con possibilità di informazione ed auto-consultazione del materiale, delle novità legislative e della rete di servizi dedicati all'immigrazione.
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	
<i>Positività e criticità</i>	<p>L'immigrazione rappresenta una risorsa per il nostro paese e ciò non solo in termini di addetti impiegati nel mercato del lavoro. La complessità delle pratiche burocratiche, infatti, ha favorito il proliferare di soggetti privati specializzati nel disbrigo. La creazione di uno sportello istituzionale, al quale rivolgersi per usufruire gratuitamente di un servizio di assistenza ed accompagnamento, ha contribuito alla messa in crisi di un sistema informale e di speculazione sulla scarsa conoscenza e sulle difficoltà per i cittadini stranieri di districarsi tra la complessa burocrazia.</p> <p>La possibilità di un osservatorio privilegiato sul fenomeno</p>

	<p>migratorio, una sorta di antenna sui bisogni e sulle necessità espresse dai cittadini immigrati, consente all'ente di attivare servizi e privilegiare progetti che siano in grado di rispondere ad un reale bisogno. La programmazione degli interventi in materia di politiche dell'immigrazione è fondamentale per evitare interventi disarticolati, scoordinati e, al limite, inadeguati alla realtà, con la spiacevole conseguenza di spreco delle risorse.</p> <p>La scarsa presenza di utenti provenienti dall'Est Europeo è stata risolta a partire da questo anno con l'introduzione di una mediatrice culturale di nazionalità ucraina.</p> <p>Una debolezza del servizio è l'assenza di utenti di nazionalità cinese dovuta alla scarsa conoscenza della lingua, ma, soprattutto, la tipologia di relazioni in cui la comunità di appartenenza assume un ruolo preponderante.</p> <p>Una criticità più volte evidenziata è rappresentata dalla difficoltà di mettere in rete i servizi offerti dagli altri enti o organizzazioni del terzo settore e la scarsa comunicazione e mancanza di momenti di confronto ed interscambio di buone prassi.</p>
<p><i>Comunicazione interna ed esterna</i></p>	<p>→ in entrata, raccolta delle informazioni, valutando separatamente le varie fonti informative per la mole e la tipologia dei dati da trasmettere e per le loro potenzialità tecnologiche.</p> <p>→ in uscita, consultazione diretta e privata della data base da parte degli enti che hanno contribuito a popolarla, dall'altra la diffusione delle elaborazioni statistiche effettuate in alcuni casi personalizzati.</p>
<p><i>Successive implementazioni</i></p>	<p>Lo sportello fungerà da coordinamento della costituenda Rete di Sportelli Territoriali che l'Amministrazione provinciale intende realizzare attraverso l'attivazione di servizi analoghi in tutto il territorio di competenza. Nel corso del 2005 sono già stati deliberati contributi ad associazioni che si sono candidate, attraverso la presentazione di progetti, per l'attivazione di sportelli nei comuni di competenza.</p> <p>Nel corso del 2006 è ferma volontà dell'amministrazione di sistematizzare ed istituzionalizzare la rete attraverso la costituzione di un coordinamento tra le diverse esperienze e la messa in rete. Il progetto prevede appunto la creazione di una rete che, nel rispetto delle specificità territoriali, fornisca un buono standard di offerta, materiale informativo e simili modalità di erogazione del servizio.</p> <p>Inoltre, in seguito alla sperimentazione del servizio di informazione, promozione ed accompagnamento ai Centri Per l'Impiego, si intende dotare i Centri Per l'Impiego ed i Job Center di punti dedicati sia ai lavoratori immigrati sia ai datori di lavoro</p>

	<p>che curino in maniera puntuale e specifica le problematiche legate al lavoro ed all'inserimento lavorativo.</p> <p>La questione del lavoro, rimane comunque tema centrale, rappresentando, alla luce della normativa, T.U. 286/02, il requisito principale per il rilascio del permesso di soggiorno e su cui si fonda il diritto alla permanenza in Italia dello straniero. Per questo motivo, è intenzione sia dell'Assessorato provinciale all'Immigrazione sia di quello alle Politiche per il Lavoro mettere a sistema la sperimentazione attualmente in corso in un unico CPI ed attivare servizi di matching tra domanda-offerta di lavoro. Promuovere l'attività di incrocio/incontro domanda – offerta di lavoro dentro i CPI significa sottrarre gli immigrati e gli italiani dai canali di ricerca di lavoro informale, spesso gestita dagli stranieri stessi sottoforma di caporalato.</p>
<p>MATERIALI ALLEGATI SU SUPPORTO INFORMATICO (MAX 10 PAGINE)</p>	
<p>A) - Relazione Progetto Workless 2005 (file word)</p>	
<p>B) – Scheda primo contatto (file word)</p>	
<p>ELENCO MATERIALI NON RIPRODUCIBILI</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - delibera di G.P. n° 1699 del 22.12.2005 avente ad oggetto il medesimo oggetto del progetto qui presentato; - delibera di G.P. n° 660 del 16.06.2005 avente ad oggetto “Realizzazione del Servizio di Prenotazione per Permessi di Soggiorno via SMS a favore degli immigrati della Provincia di Napoli in collaborazione con Vodafone”. 	