

Delib.G.R. 31 agosto 2009, n. 1538 ⁽¹⁾.

Delib.G.R. n. 306/2009 - Riparto Risorse Finanziarie - Assegnazione Fondi agli Ambiti Sociali di zona - Linee-guida regionali per la gestione degli sportelli informativi per migranti.

(1) Pubblicata nel B.U. Basilicata 16 settembre 2009, n. 42.

La Giunta regionale

VISTA la *L.R. n. 12/1996* e successive modifiche ed integrazioni concernente la Riforma dell'organizzazione regionale;

VISTA la *Delib.G.R. n. 11/1998* con cui sono stati individuati atti rientranti in via generale nelle competenze della Giunta regionale;

VISTE la *Delib.G.R. n. 1148/2005* e la *Delib.G.R. n. 1380/2005* relative alla denominazione e configurazione dei Dipartimenti regionali;

VISTA la *Delib.G.R. n. 2017/2005* con cui sono state individuate le strutture dirigenziali ed è stata stabilita la declaratoria dei compiti alle medesime assegnati;

VISTA la *legge regionale n. 21/1996* che prevede interventi a sostegno dei lavoratori extracomunitari in Basilicata;

VISTO il Piano Socio Assistenziale approvato con *Delib.C.R. n. 1280/1999*;

VISTA la *Legge 8 novembre 2000, n. 328* "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" - art. 20 - che ponendo le basi per una concreta e complessiva programmazione degli interventi e dei servizi sociali istituisce, fra l'altro, il fondo nazionale per le politiche sociali in cui confluiscono le risorse destinate alle varie leggi di settore tra le quali quelle riguardanti le politiche migratorie;

VISTA la *L.R. n. 4/2007* "Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale";

VISTO in particolare l'art. 3 - comma 2 - lett. 1, il quale prevede che all'interno della rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale vengano assicurate le prestazioni corrispondenti ai livelli essenziali di assistenza sociale quali l'accoglienza e l'integrazione dei migranti;

VISTA la *Delib.G.R. 10 dicembre 2007, n. 1733* con la quale la Regione, adottando un Piano fortemente innovativo, finalizzato alla collocazione degli interventi a favore dei migranti all'interno del più ampio sistema dei servizi di cittadinanza sociale, ha deliberato l'assegnazione agli Ambiti Sociali di Zona (ASZ) di una quota di risorse finanziarie da destinare prioritariamente al potenziamento degli sportelli informativi per gli immigrati e per sostenere l'apertura di nuovi servizi in ambiti scoperti;

RILEVATO che, dal monitoraggio delle attività avviate negli Ambiti Sociali di Zona sulla base di quanto previsto dalla succitata Delib.G.R., è possibile rilevare:

- che i progetti approvati in conferenza dei sindaci e sottoposti alla supervisione regionale, sono stati avviati negli ASZ e rappresentano la base per la creazione di una rete territoriale sportelli informativi unitaria e integrata;

- che l'aumento della complessità relativa alla implementazione delle procedure ha comportato un rallentamento nell'attuazione degli interventi previsti, ma, sul piano organizzativo e procedurale, i comuni, ai sensi della *legge n. 328/2000* e della *legge regionale n. 4/2007*, sono diventati di fatto titolari della programmazione, dell'attuazione e della valutazione, a livello locale, degli interventi sociali nell'area immigrazione, mettendo in atto una concertazione sul tema delle politiche migratorie a livello locale promuovendo il coinvolgimento di associazioni e organismi con specifiche competenze settoriali;

- che gli sportelli necessitano di un ulteriore rafforzamento sia sotto il profilo finanziario che strutturale, funzionale e organizzativo;

VISTA la Delib.G.R. 27 febbraio 2009, n. 306 di approvazione del Piano annuale 2009 di iniziative a favore dei migranti che, ponendosi in continuità con il programma 2007, ha individuato una serie di macro obiettivi principali da perseguire attraverso specifiche azioni attuative;

RILEVATO che, nell'ambito della medesima Delib.G.R., sono state individuate alcune azioni finalizzate, specificamente, a rafforzare la rete territoriale degli sportelli informativi per immigrati, in particolare:

1. il potenziamento della rete regionale degli sportelli informativi e dei servizi sociali a favore dei migranti;

2. la elaborazione di linee-guida regionali per la gestione degli sportelli Informativi;

3. la formazione degli operatori impegnati presso gli sportelli informativi;

4. il potenziamento dei servizi sociali per renderli più rispondenti ai bisogni dei migranti;

5. il supporto regionale agli sportelli informativi tramite attività di assistenza tecnica e di coordinamento;

RITENUTO che la Regione debba continuare a svolgere un ruolo incisivo sulla programmazione e sulla realizzazione degli interventi finalizzati a garantire la esigibilità dei diritti e la tutela della dignità delle persone immigrate;

RITENUTO, altresì, di dover continuare a promuovere, in coerenza con la *legge n. 328/2000* e la *legge regionale n. 4/2007*, il rafforzamento del ruolo dei Comuni quali soggetti titolari della programmazione, dell'attuazione e della valutazione, a livello locale, degli interventi sociali anche nell'area immigrazione, ponendosi come promotori di una concertazione sul tema delle politiche migratorie a livello locale anche attraverso il coinvolgimento di associazioni e organismi con specifiche competenze settoriali;

VISTE le note n. 6612 del 14.07.2009 e n. 6890 del 27.07.2009 con le quali il comune di Palazzo S. Gervasio chiede una compartecipazione al progetto di accoglienza rivolto ai lavoratori stagionali al

quale, peraltro, ha già aderito il Dipartimento Infrastrutture con un contributo di € 150.000,00 per l'acquisto di tende e di una tecnostuttura da allestire nell'area di accoglienza del predetto Comune, giusta Delib.G.R. 16 giugno 2009, n. 1119;

PRESO ATTO che nel predetto Programma annuale 2009 sono state stanziare risorse complessive pari ad € 1.571.924,00 di cui € 665.000,00 risorse vincolate destinate ad interventi collegati al programma ed a 906.924,00 da suddividere per macro obiettivi;

RITENUTO, pertanto, di dover utilizzare la somma complessiva di € 906.924,00 ripartendola dettagliatamente per ciascuna delle singole azioni previste dal suddetto Piano, come specificato e riportato nell'Allegato "A" - Riparto delle risorse finanziarie, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento;

RITENUTO di dover destinare ed assegnare una quota del detto fondo, pari ad € 600.000,00, agli Ambiti Sociali di Zona prioritariamente per la gestione e il funzionamento degli sportelli informativi per gli immigrati stabilendo i criteri di riparto indicati nell'Allegato "B", parte sostanziale e integrante del presente provvedimento e di seguito esplicitati:

- una quota fissa pari ad € 15.000,00 ad ogni A.S.Z. per la gestione e il funzionamento degli sportelli informativi per gli immigrati;

- una quota variabile da attribuire secondo un criterio proporzionale, assumendo quale parametro di riferimento la popolazione immigrata presente sul territorio di ogni Ambito Sociale di Zona (dati ISTAT 2008);

ATTESO che, relativamente alla quota assegnata agli Ambiti Sociali di Zona, i fondi saranno attribuiti ai comuni capofila dell'ambito i quali, entro 45 giorni dal ricevimento della somma assegnata, dovranno:

- a. convocare la conferenza dei sindaci e approvare il PROGRAMMA OPERATIVO utilizzando l'Allegato "C" - Programma operativo per la gestione dei fondi assegnati, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento;

- b. trasmettere alla Regione Basilicata il PROGRAMMA OPERATIVO approvato dalla conferenza dei sindaci dell'ambito di zona;

- c. provvedere al trasferimento dei fondi al comune capofila "Immigrazione", il quale rimane il soggetto responsabile del monitoraggio e della rendicontazione degli interventi previsti nei progetti approvati in conferenza dei sindaci, da elaborare utilizzando l'allegato "D" - Schema di rendicontazione dei fondi assegnati per la gestione del PROGRAMMA OPERATIVO, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento;

RITENUTO opportuno destinare la rimanente somma di € 231.924,00 per la realizzazione dei macro obiettivi A), B), C), D) così come indicati nell'allegato "A" che fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento e di far fronte alla predetta spesa con i fondi rinvenuti dall'assestamento di Bilancio;

RITENUTO opportuno assegnare al comune di Palazzo S. Gervasio la somma di € 75.000,00, stanziati sul cap. 34101 U.P.B. 1071/02 giusta pre-impegno n. 238/09 assunto con Delib.G.R. n. 1477/2006, quale compartecipazione al progetto di accoglienza rivolto ai lavoratori stagionali da erogare a rendicontazione delle spese effettivamente sostenute;

RILEVATO che in seguito al precitato monitoraggio dei dati e delle indicazioni fornite direttamente dagli sportelli informativi attivi sono state predisposte le “Linee-guida regionali per la gestione degli sportelli informativi” (All. “E”) finalizzate a rafforzare l’“identità” dei servizi definendone obiettivi, descrizione, tipologia di prestazioni erogate, aspetti funzionali ed organizzativi, figure professionali da impiegare e procedure di funzionamento, risorse strutturali e strumentali;

Su proposta dell’Assessore al ramo e ad unanimità di voti;

Delibera

Per le motivazioni espresse in premessa che qui si intendono confermate

1. di ripartire la somma complessiva di a 906.924,00 destinata per l’attuazione del Piano annuale 2009 di interventi a favore dei migranti, così come riportato nell’Allegato “A” - Riparto delle risorse finanziarie, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento;

2. di destinare una quota del detto fondo, pari ad € 600.000,00, agli Ambiti Sociali di Zona prioritariamente per la gestione e il funzionamento degli sportelli informativi per gli immigrati imputando la relativa somma sui seguenti capitoli:

- € 20.000,00 stanziati sul cap. 34100 U.P.B. n. 1071.02 come da preimpegno n. 255/09 assunto con Delib.G.R. n. 306/2009, relativi ad “Interventi a sostegno dei lavoratori extracomunitari in Basilicata di cui alla *L.R. n. 21/1996*”;

- € 324.900,00 stanziati sul cap. 34101 U.P.B. 1071.02 del Bilancio corrente 2009 come da preimpegno n. 256/09 assunto con Delib.G.R. n. 306/2009;

- € 222.355,00 stanziati sul cap. 34105 U.P.B. 1071.02 come da preimpegno n. 258/09 1071.02 del Bilancio corrente 2009 preimpegno n. 256/09 assunto con Delib.G.R. n. 306/2009, per la messa in atto di “Azioni in favore degli immigrati finanziate con le risorse del Decreto flussi di cui al fondo immigrazione *D.Lgs. n. 286/1998*”;

- € 9.469,00 stanziati sul cap. 35283 U.P.B. 1091.06 giusta imp. cont. n. 4539/ 2006 assunto con D.D. 1200/2006 “Corsi per l’apprendimento della lingua italiana”;

- € 5.100,00 rinvenienti dal preimpegno n. 237/09 assunto con Delib.G.R. 12 luglio 2005, n. 1490 sul cap. 34101 - U.P.B. 1071.02 avente per oggetto: “Approvazione bando pubblico per la realizzazione di corsi di lingua italiana o di informatica per extracomunitari residenti in Basilicata - programma regionale 2004”;

- per € 18.176,00 stanziati sul cap. 34101 rinvenienti dal preimpegno n. 238/09 assunto con Delib.G.R. n. 1477/2006;

3. di stabilire i seguenti criteri di riparto come da Allegato “B”, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento:

- una quota fissa pari ad € 15.000,00 ad ogni A.S.Z. per la gestione e il funzionamento degli sportelli informativi per gli immigrati;

- una quota variabile da attribuire secondo un criterio proporzionale assumendo quale parametro di riferimento la popolazione immigrata presente sul territorio di ogni Ambito Sociale di Zona (dati ISTAT 2008);

4. di assegnare ad ogni Ambito Sociale di Zona (ASZ) l'importo indicato nello Schema di riparto delle risorse assegnate agli ASZ - Allegato "B";

5. di fare obbligo ai comuni capofila dell'ambito di zona, entro 45 giorni dal ricevimento della somma assegnata, di:

- convocare la conferenza dei sindaci e approvare il PROGRAMMA OPERATIVO utilizzando l'allegato "C" - Programma operativo per la gestione dei fondi assegnati, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento;

- trasmettere alla Regione Basilicata il PROGRAMMA OPERATIVO approvato dalla conferenza dei sindaci dell'ambito di zona;

- provvedere al trasferimento dei fondi al comune capoparea "Immigrazione", il quale rimane il soggetto responsabile del monitoraggio e della rendicontazione degli interventi previsti nei progetti approvati in conferenza dei sindaci;

6. di fare obbligo, altresì, ai comuni capo area immigrazione degli Ambiti sociali di zona, di trasmettere all'Ufficio regionale competente:

- una relazione intermedia sullo stato di avanzamento del programma operativo approvato dalla conferenza dei sindaci dell'ambito di zona, entro sei mesi dalla data di approvazione dello stesso;

- una relazione finale contenente la rendicontazione delle somme ricevute, da elaborare utilizzando l'Allegato "D" - Schema di rendicontazione dei fondi assegnati per la gestione del PROGRAMMA OPERATIVO, parte sostanziale e integrante del presente provvedimento;

7. di approvare le "Linee-guida regionali per la gestione degli sportelli informativi" (All. "E") con l'obiettivo di rafforzare l'"identità" dei servizi definendone finalità, descrizione, tipologia di prestazioni erogate, aspetti funzionali ed organizzativi, figure professionali da impiegare e procedure di funzionamento, risorse strutturali e strumentali;

8. di assegnare al comune di Palazzo S. Gervasio la somma richiesta di € 75.000,00 quale compartecipazione al progetto di accoglienza rivolto ai lavoratori stagionali da erogare a rendicontazione delle spese effettivamente sostenute;

9. di imputare il suddetto importo sul cap. 34101 U.P.B. 1071.02 rinvenienti dal preimpegno n. 238/09 assunto con Delib.G.R. n. 1477/2006;

10. di riservare a successivi provvedimenti dirigenziali gli adempimenti derivanti dal presente atto;

11. di destinare la rimanente somma di a 231.924,00 per la realizzazione dei macro obiettivi A), B), C), D) così come indicati nell'allegato "A" che fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento e di far fronte alla predetta spesa con i fondi rinvenienti dall'assestamento di Bilancio;

12. di pubblicare integralmente il presente provvedimento con i relativi allegati A-B-C-D-E sul B.U.R. della Regione Basilicata e di darne comunicazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Dipartimento Salute, Sanità e Sicurezza Sociale che ne curerà la diffusione e la pubblicizzazione dello stesso.

Allegato A ⁽²⁾

(2) Si omette l'allegato A comprendente il Riparto delle risorse finanziarie.

Allegato B ⁽³⁾

(3) Si omette l'allegato B comprendente lo schema di riparto delle risorse assegnate agli ambiti sociali di zona.

Allegato C

Programma operativo per la gestione dei fondi assegnati

L'Ambito Sociale di Zona, nell'ambito della conferenza dei sindaci, predispone un programma operativo la cui realizzazione è demandata al Comune capoparea immigrazione, che dovrà essere strutturato in coerenza con quanto previsto dal piano annuale 2009. Il programma, inoltre, deve specificare la distribuzione della somma ricevuta alle singole azioni, riservando una quota pari al 70% della stessa al potenziamento degli sportelli informativi per immigrati.

OBIETTIVO	AZIONI	RIPARTO % DEL CONTRIBUTO
	AZIONE 1	
	Potenziamento sportelli informativi per immigrati (per renderli conformi alle linee-guida)	80%

Ridefinizione e potenziamento dei servizi sociali e socio sanitari in una logica di "apertura" alle esigenze dei migranti, anche ai sensi della L.R. n. 4/2007

AZIONE 2

Rafforzamento dei servizi sociali territoriali per renderli più idonei e rispondenti ai bisogni degli immigrati, promuovendo anche forme di collaborazione tra gli enti e il sostegno a situazioni di disagio socio economico (contributi straordinari)

20%

A) SOGGETTO RESPONSABILE

Ambito Sociale di Zona (allegare verbale della conferenza dei Sindaci dell'Ambito Sociale di Zona)

B) INDICAZIONE E RECAPITI DEL REFERENTE DEL PROGRAMMA OPERATIVO:

C) TEMPI PREVISTI PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA OPERATIVO (MAX 12 MESI):

INIZIO .../.../.... TERMINE .../.../.... TOT. MESI

D) DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA OPERATIVO:

AZIONE 1

Potenziamento sportelli informativi per immigrati (per renderli conformi agli standard descritti nelle linee-guida)

• Sviluppare i seguenti punti

Finalità

Attività

Analisi dei bisogni

Risultati attesi

AZIONE 2

Rafforzamento dei servizi sociali territoriali per renderli più idonei e rispondenti ai bisogni degli immigrati, promuovendo anche forme di collaborazione tra enti e il sostegno a situazioni di disagio socio-economico (contributi straordinari)

• Sviluppare i seguenti punti

Finalità

Attività

Analisi dei bisogni

Risultati attesi

E) PIANO ECONOMICO PREVISIONALE

AZIONE 1 (80% DEL CONTRIBUTO ASSEGNATO)

IMPORTO

Risorse umane

(Assistente sociale, Mediatore interculturale)

Adeguamento postazioni informatiche

(PC dedicato e connessione internet)

Materiale di consumo

Comunicazione e promozione del servizio

Rimborsi spese personale volontario

Totale azione 1

AZIONE 2 (20% DEL CONTRIBUTO ASSEGNATO)

Contributi straordinari destinati a migranti che versano in condizioni di disagio economico

Altre spese (specificare)

Altre spese (specificare)
Altre spese (specificare)
Altre spese (specificare)
Altre spese (specificare)

Totale azione 1

TOTALE GENERALE

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE:

1 Verbale di approvazione del programma operativo da parte della conferenza dei sindaci;

2 Delibera di Giunta comunale (comune area) di approvazione del programma operativo e impegno delle somme stanziare dalla Regione Basilicata.

Allegato D

Schema di rendicontazione dei fondi assegnati per la gestione del Programma operativo

A) SOGGETTO RESPONSABILE

Ambito Sociale di Zona (allegare verbale della conferenza dei Sindaci dell'Ambito Sociale di Zona)

B) INDICAZIONE E RECAPITI DEL REFERENTE DEL PROGRAMMA OPERATIVO:

C) TEMPI PREVISTI PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA OPERATIVO (MAX 12 MESI):

INIZIO .../.../.... TERMINE .../.../.... TOT. MESI

D) RIPARTIZIONE PERCENTUALE DEL CONTRIBUTO

OBIETTIVO	AZIONI	RIPARTO % DEL CONTRIBUTO
	AZIONE 1	
	Potenziamento sportelli informativi per immigrati (per renderli conformi alle linee-guida)	... %
Ridefinizione e potenziamento dei servizi sociali e socio sanitari in una logica di "apertura" alle esigenze dei migranti, anche ai sensi della L.R. n. 4/2007	AZIONE 2	
	Rafforzamento dei servizi sociali territoriali per renderli più idonei e rispondenti ai bisogni degli immigrati, promuovendo anche forme di collaborazione tra gli enti e il sostegno a situazioni di disagio socio economico (contributi straordinari)	... %

E) DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

AZIONE 1

Potenziamento sportelli informativi per immigrati (per renderli conformi agli standard descritti nelle linee-guida)

• *Sviluppare i seguenti punti*

Attività svolte

Risultati raggiunti

Criticità

AZIONE 2

Rafforzamento dei servizi sociali territoriali per renderli più idonei e rispondenti ai bisogni degli immigrati, promuovendo anche forme di collaborazione tra enti e il sostegno a situazioni di disagio socio-economico (contributi straordinari)

• *Sviluppare i seguenti punti*

Attività svolte

Risultati raggiunti

Criticità

F) RENDICONTAZIONE DELLE SPESE SOSTENUTE

AZIONE 1 (80% DEL CONTRIBUTO ASSEGNATO)	IMPORTO PREVISTO	IMPORTO SPESO	INDICAZIONE ANALITICA DEI GIUSTIFICATIVI DI SPESA
Risorse umane (Assistente sociale, Mediatore interculturale)			1. 2. 3. 4.
Adeguamento postazioni informatiche (PC dedicato e connessione internet)			1. 2. 3. 4.
Materiale di consumo			1. 2. 3. 4.
Comunicazione e promozione del servizio			1. 2. 3. 4.
Rimborsi spese personale volontario			1. 2. 3. 4.
Totale azione 1 AZIONE 2 (20% DEL CONTRIBUTO ASSEGNATO)	IMPORTO PREVISTO	IMPORTO SPESO	INDICAZIONE DEI GIUSTIFICATIVI DI SPESA
Contributi straordinari destinati a migranti			1. 2.

che	
versano in condizioni	3.
di disagio economico	4.
Altre spese	1.
(specificare)	2.
	3.
	4.
Altre spese	1.
(specificare)	2.
	3.
	4.
Altre spese	1.
(specificare)	2.
	3.
	4.
Totale azione 2	
TOTALE	
GENERALE	

Allegato E

Linee-guida

Sportelli informativi per immigrati

1. Premessa

Con *Delib.G.R. 10 dicembre 2007, n. 1733* la Regione ha incrementato i fondi destinati agli interventi di cui alla legge 21/1996 e, contestualmente, ha adottato un piano annuale fortemente innovativo finalizzato alla collocazione degli interventi a favore dei migranti all'interno del più ampio sistema dei servizi di cittadinanza sociale, attribuendo risorse specifiche agli ambiti sociali di zona per il rafforzamento o l'attivazione di sportelli informativi per immigrati.

Gli ambiti sociali di zona hanno quindi provveduto alla individuazione di un comune capo area immigrazione, elaborato e approvato i progetti nel ambito delle conferenze dei sindaci.

La scelta, condivisa e approvata dalla Commissione regionale per l'immigrazione è stata operata perché si è ritenuto assolutamente necessario invertire la tendenza alla "separatezza" e alla "estraneità" degli interventi a favore dei migranti dal sistema dei servizi sociali, così come auspica la *legge regionale n. 4/2007* "Rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale".

Attualmente sono attivi 21 sportelli informativi che coprono tutti gli ambiti sociali di zona e quindi l'intero territorio regionale.

Pertanto gli immigrati presenti in Basilicata hanno precisi riferimenti nel proprio ambito territoriale e la possibilità di rivolgersi ad un centro non eccessivamente distante dalla propria abitazione.

Sul piano organizzativo e procedurale, i comuni, ai sensi della *legge n. 328/2000* e della citata *legge regionale n. 4/2007*, diventano - di fatto - titolari della programmazione, dell'attuazione e della valutazione a livello locale, degli interventi sociali anche nell'area immigrazione, e possono avviare processi di concertazione sul tema delle politiche migratorie a livello locale coinvolgendo una pluralità di associazioni e organismi con specifiche competenze settoriali.

2. Finalità degli sportelli informativi

Gli sportelli informativi hanno lo scopo di individuare ed affrontare i bisogni degli immigrati presenti sul territorio regionale e di favorire il loro percorso di inserimento sociale, culturale e professionale.

Spesso, infatti, essi sono il primo anello formale di servizio che l'immigrato incontra nel suo percorso di insediamento in un territorio.

Per tale motivo gli sportelli sono chiamati, in via prioritaria, ad agevolare lo svolgimento delle procedure riguardanti lo status giuridico del cittadino straniero (rilascio e rinnovi dei permessi di soggiorno, rilascio del permesso di soggiorno lungo per residenti, concessione della cittadinanza, autorizzazione all'ingresso per lavoro e nulla osta al ricongiungimento familiare) e alla promozione di un miglior accesso da parte del cittadino straniero alla generalità dei servizi erogati nel territorio.

Le funzioni multiple e coordinate di erogazione diretta di prestazioni e di supporto all'orientamento alla rete dei servizi territoriali, fa degli sportelli uno snodo strategico per l'accompagnamento e il sostegno dell'utente immigrato nelle diverse fasi del processo di stabilizzazione e integrazione in un contesto.

A fronte della diversa maturazione delle carriere migratorie dei singoli, dentro il quadro più ampio del mutamento socio-economico in atto, è proprio la dimensione evolutiva dei bisogni a richiedere ad unità di servizio come gli sportelli la dotazione di linee-guida, di strutture organizzative e di strumentazioni informative costantemente aggiornate.

In questa prospettiva si comprende come l'out-come fondamentale di una gestione ottimale della sportellistica informativa dedicata alla popolazione immigrata, nei territori, rappresenti un sistema di primo livello strategico per l'integrazione e l'abilitazione delle traiettorie di radicamento dei nuovi cittadini.

Per tali motivi si rende necessaria l'implementazione di linee-guida che specificando tipologia di prestazioni, finalità, aree di intervento, modalità organizzative e standard strutturali, rappresentano un ulteriore passo in avanti ai fini della promozione dei diritti del cittadino straniero attraverso la qualificazione di una rete informativa strutturata ed interconnessa in grado di rappresentare per tutti i soggetti interessati (enti locali, consigli territoriali per l'immigrazione, patronati, terzo settore, utenti cittadini stranieri e non) un luogo di incontro, scambio, elaborazione e applicazione condivisa della normativa, delle fonti sussidiarie e delle migliori pratiche in materia di immigrazione.

3. Destinatari e modalità di accesso

Possono accedere agli sportelli tutti gli immigrati residenti o soggiornanti nei comuni appartenenti all'ambito sociale di zona.

Possono far riferimento agli sportelli anche gli enti pubblici, per la risoluzione di problematiche riguardanti gli immigrati, e i datori di lavoro (soggetti privati e aziende) per offerte di lavoro agli stranieri e/o per la risoluzione di problemi inerenti alla loro posizione lavorativa.

Per accedere al servizio, l'utente deve rivolgersi agli operatori presenti presso lo sportello, che provvedono a compilare la relativa scheda di accesso, con i dati forniti dall'utente.

L'utente appone la propria firma sull'atto di consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Codice sulla tutela dei dati personali di cui al *D.Lgs. n. 196/2003*.

4. Descrizione del servizio

Gli sportelli informativi per immigrati attivati sul territorio regionale rientrano nella categoria "A" del **nomenclatore nazionale degli interventi e servizi sociali**, "*Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi*".

Si tratta di un servizio complesso rivolto ad una categoria particolare di utenti che svolge una o più delle seguenti funzioni, specificamente descritte nel nomenclatore nazionale:

- **A1 - Segretariato sociale/porta unitaria per l'accesso ai servizi** - Servizio di informazione rivolto a tutti i migranti, fornisce notizie sulle risorse locali e sulle prassi per accedervi, in modo da offrire un aiuto per la corretta utilizzazione dei servizi sociali

- **A2 - Sportello sociale tematico** - Attività di consulenza e orientamento per specifici target e aree di interventi sociali compresa tutela legale

- **A3 - Telefonia sociale** - Attività di consulenza e orientamento per specifici target e aree di interventi sociali compresa tutela legale

- **A4 - Centro di ascolto tematico** - Servizio a bassa soglia per attività di primo ascolto, informazione e orientamento (es. senza fissa dimora, persone che si prostituiscono, stranieri con problemi di integrazione, problematiche di disagio sociale ...)

- **E3 - Servizi di mediazione culturale** - Interventi atti a garantire l'accesso paritario in ambito scolastico, sociale e lavorativo delle persone straniere e nomadi.

5. *Obiettivi specifici del servizio*

L'obiettivo generale perseguito dal servizio è quello di contribuire alla creazione delle condizioni necessarie all'integrazione sociale e culturale della popolazione straniera residente in Basilicata. In particolare gli obiettivi specifici possono essere così declinati:

- Garantire ai cittadini stranieri un servizio di informazione e consulenza per i procedimenti amministrativi in materia di soggiorno;

- Fornire un'informazione di qualità, gratuita, completa e aggiornata su tutte le questioni di interesse per i cittadini stranieri con particolare riferimento a quelle relative all'accesso alla rete dei servizi territoriali (sanità, istruzione, lavoro, ecc.);

- Essere "osservatorio" del mondo dell'immigrazione per rilevare eventuali bisogni e per fornire indicazioni e supporto alle scelte degli Assessorati alle Politiche Sociali dei Comuni;

- Offrire risposte al bisogno di socializzazione e aggregazione: a tale scopo gli sportelli informativi per stranieri potranno essere chiamati a svolgere una funzione di supporto e di collegamento rispetto alle Consulte Stranieri, ove costituite, e agli Assessorati alle Politiche Sociali dei singoli Comuni;

- Promuovere la partecipazione attiva degli stranieri alla vita della comunità;

- Garantire anche ai detenuti stranieri il sostegno, la consulenza e l'accesso all'informazione, creando una rete di supporto e accompagnamento durante il reinserimento all'esterno.

6. *Prestazioni offerte dagli sportelli informativi*

1. Informazioni e consulenza nell'ambito delle seguenti aree tematiche:

- Leggi e adempimenti amministrativi;
- Diritti e doveri dello straniero che vive in Italia;
- Rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- Lavoro, tutela previdenziale e infortunistica;
- Servizi sociali, sanitari ed educativi presenti sul territorio;
- Problematiche legate alla Giustizia;
- Scuola, attività culturali e pratica del culto;
- Contatti con i consolati e con i familiari all'estero, ricongiungimenti familiari

2. Accompagnamento:

- Contatti con enti e istituzioni: questura, prefettura, comuni, asl, scuole, ecc.;

- Invio guidato che può espletarsi con modalità differenti a seconda della richiesta presentata e del tipo di utenza (dalla compilazione di pratiche da inviare agli enti gestori dei servizi competenti, alla fissazione di appuntamenti con i referenti dei servizi e all'accompagnamento diretto attraverso i servizi territoriali)

3. Ascolto: raccolta di istanze, segnalazioni, reclami, suggerimenti, proposte

4. Assistenza e disbrigo di pratiche burocratiche

5. Consulenza legale (eventuale)

6. Potenziamento e sostegno alle iniziative di solidarietà sociale, autorganizzazione dei singoli, delle famiglie, della comunità e delle organizzazioni di non profit che operano nel settore immigrazione.

7. Lavoro di rete

Gli sportelli facilitano, dunque, l'accesso e la fruizione dei servizi da parte delle famiglie immigrate, offrendo la possibilità, grazie alla presenza qualificata di figure professionali, di acquisire maggiori informazioni sulle norme dello stato Italiano e sui regolamenti e le procedure dei principali servizi territoriali.

A tal fine gli sportelli attivano rapporti collaborativi con le principali strutture pubbliche (Asl, Comune, scuola, questura, sindacati, ufficio del lavoro ecc.) creando una rete territoriale che attraverso una migliore comunicazione e collaborazione tra gli operatori dei diversi enti, spesso facilita l'utenza nella fruizione dei servizi di cui necessita.

Queste collaborazioni sono finalizzate anche all'attivazione di progetti che mirano a creare momenti di incontro volti a favorire la conoscenza delle diverse culture, la loro valorizzazione, il rispetto delle differenze e l'integrazione sociale come, ad esempio, interventi nelle scuole dell'obbligo e medie superiori per favorire percorsi di educazione interculturali.

Il lavoro di rete in molti casi si caratterizza per la formale stipula di un protocollo d'intesa, di un accordo di programma o un partenariato.

8. Risorse umane

Al fine di consentire la stabilità e la continuità delle attività, lo staff operativo degli sportelli informativi deve essere costituito dalle seguenti figure istituzionali e professionali:

Ruolo	N. Funzioni	Ente di appartenenza
Responsabile istituzionale	1 - Referente istituzionale del servizio - Effettua riunioni di verifica del servizio - Individua i bisogni di formazione e di aggiornamento del personale.	Funzionario del comune capoparea immigrazione
Assistente sociale	1 - Garantisce le prestazioni indicate al precedente punto 6) - Garantisce l'integrazione del servizio con la comunità locale; - Garantisce il coordinamento e la collaborazione con i servizi sociali che operano presso i comuni, allo scopo di garantire adeguati livelli di erogazione del servizio su tutto il territorio; - Relaziona periodicamente sull'andamento del servizio (numero e tipologia di utenti, tipologie di bisogni raccolti, risposte fornite, risorse del territorio presenti, problematiche inerenti il servizio, esiti delle attività, ecc.); - Assicura il costante aggiornamento delle informazioni fornite ai cittadini; - Garantisce la funzionalità degli strumenti di supporto del servizio (schede cartacee e informatiche, banche dati, attrezzature);	Personale a contratto (a carico dei fondi regionali trasferiti all'ASZ)
Mediatore interculturale	1 - Garantisce le prestazioni indicate al precedente punto 6) in collaborazione con l'assistente sociale; - Il mediatore interculturale è un operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di	Personale a contratto (a carico dei fondi regionali trasferiti all'ASZ)

cittadinanza.

Il mediatore interculturale facilita l'espressione dei bisogni dell'utente da un lato e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro, propone le prestazioni, collabora con gli Enti / gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi. Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della lingua madre o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento e dell'ambito situazionale in cui l'attività si svolge. È dotato di adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti. *(Descrizione tratta dal documento per il riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale della Conferenza delle regioni e delle province autonome Roma 8 aprile 2009)*

Responsabile amministrativo

- Svolge funzioni amministrative legate agli aspetti economici (pagamenti, rendicontazione, raccolta documentazione)

Dipendente del comune caporegia immigrazione

Operatori volontari consulenti e (tipologia e numero

- Volontari, collaboratori, consulenti in ambito sociologico, psicologico, counseling, socio-educativo, con funzioni di supporto operativo o specialistico.

Professionisti, cooperative sociali, associazioni di volontariato, altro.

variabili)

Il personale, nello svolgimento delle attività, è tenuto a rispettare le seguenti regole:

a) registrazione della domanda tramite compilazione della scheda di accesso;

b) analisi della richiesta ed erogazione dell'informazione/servizio pertinente attraverso percorsi personalizzati e se necessario utilizzando contatti con i servizi competenti;

c) raccolta segnalazioni, richieste, reclami e successivo inoltro ai responsabili dei servizi competenti;

d) far capo al Responsabile istituzionale dello sportello per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo o altre evenienze;

e) effettuare l'orario di servizio secondo quanto stabilito nel programma operativo approvato in conferenza dei sindaci;

f) registrare, mediante sottoscrizione in entrata e uscita con indicazione dell'orario e delle mansioni svolte sull'apposito registro, le giornate di servizio presso lo sportello;

g) partecipare alle riunioni di verifica inerenti all'organizzazione del servizio, organizzate periodicamente dal Responsabile istituzionale in giorni e/o orari diversi da quelli di apertura del Centro;

h) mantenere la dovuta riservatezza nell'utilizzo dei dati e delle notizie di persone e/o utenti di cui si viene a conoscenza, nel rispetto del Codice sulla tutela dei dati personali di cui al *D.Lgs. n. 196/2003*;

i) partecipare ai corsi di formazione in materia di immigrazione organizzati dalla Regione Basilicata.

9. Risorse strutturali e strumentali

I locali da adibire a sportelli informativi devono essere messi a disposizione dai Comuni e presentare le seguenti caratteristiche:

- essere ubicati nei centri urbani per consentire all'utenza un facile ed agevole accesso al servizio;

- essere individuati all'interno di strutture che osservano ogni disposizione prevista dalla normativa vigente in materia di urbanistica, edilizia, tipologia di costruzione, barriere architettoniche, sicurezza antincendio, impianti elettrici e di approvvigionamento idrico, illuminazione interna ed esterna, smaltimento dei rifiuti, igiene e sicurezza sul luogo del lavoro e quant'altro imposto da leggi statali, regionali e regolamenti comunali in relazione a questo tipo di edificio;

- prevedere i servizi igienici;

- essere arredati con armadietti, scrivania, sedie, computer con collegamento ad internet, telefono, fax, fotocopiatrice e quant'altro si renda necessario allo svolgimento delle attività;

- consentire di usufruire dei seguenti spazi:

- spazio per il colloquio dell'utente con gli operatori;

- spazio con guardaroba;

- spazio riservato all'utenza in attesa.

10. Documentazione

Gli sportelli redigono la seguente documentazione:

- Programma generale comprensivo di attività e orari;
 - Schede di accesso degli utenti;
 - Registro degli operatori con indicazione degli orari, dei turni di servizio e delle mansioni svolte;
 - Scheda delle annotazioni giornaliere necessarie per le riunioni di verifica e per le consegne fra gli operatori.
-
-

11. Orari e tempi di apertura

Le attività degli sportelli sono svolte in orari antimeridiani e pomeridiani. L'orario di apertura al pubblico di ciascun sportello viene stabilito nel programma operativo approvato in conferenza dei sindaci.

Le attività possono essere sospese per massimo n. 4 settimane all'anno nel periodo estivo. Durante il predetto periodo, le attività sono assicurate attraverso i servizi sociali di base del comune capoparea immigrazione.

12. Spese di gestione

L'ambito sociale di zona rende disponibili le risorse finanziarie regionali inerenti alle risorse umane (operatori a contratto e rimborsi volontari) e alle attività ordinarie degli sportelli.

Le spese di funzionamento e di manutenzione dei locali adibiti a sportelli sono, invece, a carico dei Comuni.