SCHEDA PROGETTO

Sportello immigrazione del Comune di Firenze

Anagrafica progetto	
Codice progetto[1]	**FI3.3.1b**
Titolo progetto[2]	Sportello immigrazione del Comune di Firenze
CUP (se presente)	H11H24000010006
Modalità di attuazione[3]	A titolarità
Tipologia di operazione[4]	Acquisto e realizzazione di servizi
Beneficiario[5]	Comune di Firenze – Direzione Servizi Sociali
Responsabile Unico del Procedimento	Raffaele Uccello – Dirigente Servizi Sociali
	raffaele.uccello@comune.fi.it - tel. 055 261 6843
Soggetto attuatore	Comune di Firenze –mediante le procedure di cui al D. Lgs. 50/2016

Descrizione del progetto	
Attività	L'Amministrazione comunale, con il progetto denominato "Sportello immigrazione del Comune di Firenze" ha l'obiettivo di assicurare la continuità della gestione dei servizi del proprio Sportello Immigrazione, per la realizzazione delle procedure di competenza comunale dedicate ai cittadini di Paesi terzi, dell'Unione Europea e italiani che abbiano con essi relazione, realizzando forme di assistenza e di facilitazione all'integrazione e alla regolarizzazione della presenza di cittadini stranieri in Italia. La finalità dell'intervento è quella di favorire, attraverso l'informazione, la conoscenza e l'orientamento ai servizi ed alle procedure, la piena integrazione dei cittadini di Paesi terzi ed U.E. nel tessuto sociale territoriale, prevenire l'irregolarità della presenza in Italia, sviluppare la partecipazione alla vita sociale cittadina e territoriale e favorire il governo del fenomeno migratorio attraverso appositi monitoraggi e studi specifici. I servizi dello Sportello si svolgono nei locali, debitamente attrezzati, messi a disposizione dal Comune di Firenze e attualmente ubicati in VIA BARACCA 150/p (Villa Pallini). Laddove la natura dell'intervento lo richieda, i servizi potranno svolgersi con riferimento all'intero ambito cittadino nelle strutture e nei servizi del Comune di Firenze ivi dislocati. Lo sportello informativo comprende:

1 Codice che individua univocamente il progetto, composto dalla sigla della Città, l'azione di riferimento del PO e una lettera progressiva (esempio: nel caso Napoli presenti due progetti a valere dell'Azione 1.1.1, i codici saranno NA1.1.1.a e NA1.1.1.b)
2 Titolo sintetico che individua univocamente il progetto
3 Descrivere le modalità attuative del progetto (a regia, a titolarità)
4 Indicare una delle seguenti: **acquisto beni** (nuova fornitura, manutenzione straordinaria, altro), **acquisto e realizzazione di servizi** (assistenza, studi e progettazione, corsi di formazione, consulenze, progetti di ricerca, altro), **lavori pubblici**, aiuti
5 Soggetto responsabile dell'avvio o dell'avvio e dell'attuazione delle operazioni, ex reg. 1303/2013

	- uno sportello informativo denominato “help-desk” da realizzarsi via telefono, mail e Skype (o altre piattaforme di comunicazione online) che opera negli stessi orari di apertura del servizio; - uno sportello di assistenza e tutoraggio denominato “Side by side” da realizzarsi in affiancamento agli utenti per l’inoltro di istanza per via telematica che opera negli stessi orari del servizio; - uno sportello di ascolto, consulenza e orientamento specializzato per la presa in carico congiunta ai servizi sociali di utenti fragili o che rientrano in categorie quali, a titolo esemplificativo “cure mediche”, “minore età”, “motivi di giustizia”, “protezione sociale”, “vittime di tratta”, “vittime di violenza domestica”, “asilo politico”, “protezione sussidiaria” o “motivi umanitari” etc…, che necessitano di ricostruzione documentale o percorsi di regolarizzazione complessa e accompagnamento. Lo sportello garantisce orari di disponibilità ai servizi sociali del territorio anche per colloqui in sede distaccate ed assicura, ove necessario, colloqui individuali e/o collettivi agli utenti quando la particolarità dell’attività di consulenza/informazione lo richiede. Il servizio di Sportello risponde alle seguenti richieste: • informazioni sulle normative di ingresso e soggiorno in Italia per cittadini di Paesi Terzi ed U.E.; • informazioni specifiche sulle normative relative alla Protezione Internazionale e alla Protezione speciale, ai Permessi per casi speciali rilasciati dal Questore, eventualmente su segnalazione della Commissione, nonché degli altri permessi speciali introdotti dalle recenti normative sull’immigrazione; • informazioni ai datori di lavoro italiani e non italiani in seguito a Decreti Flussi o assunzione/cessazione di rapporti di lavoro; • informazioni sull’accesso ai servizi forniti dal Comune di Firenze e da altri Enti o Istituzioni pubbliche e del privato sociale, con particolare riferimento all’integrazione socioculturale della popolazione non italiana; • informazioni, supporto ed assistenza, nonché svolgimento di un preventivo ed accurato esame dei requisiti e della documentazione prevista per l’avvio dei seguenti procedimenti (riportati di seguito solo a titolo indicativo ma non esaustivo): - iscrizione anagrafica di cittadini extra UE e UE attraverso la verifica dei requisiti previsti dal D.Lgs. 30/2007, cambio di indirizzo all'interno del comune, richiesta attestato di soggiorno permanente (per cittadini U.E.), cancellazione anagrafica per trasferimento all'estero, rettifiche dati personali o anagrafici, rinnovo dichiarazione di dimora abituale, oltre a nuove ed eventuali attività di anagrafe che potrebbero richiedersi; informazioni, supporto ed assistenza alla compilazione della domanda di certificazione di Idoneità Alloggiativa nonché raccolta della documentazione e verifica della completezza della stessa; - informazioni, assistenza ed iscrizioni su apposite piattaforme telematiche messe a disposizione dalla Rete Civica del Comune di Firenze per il servizio Asili nido, per i servizi all’Infanzia o nuovi servizi dedicati all’infanzia in generale; - informazioni su procedimenti che l’Amministrazione Comunale ritenga dover fornire all’utenza non italiana. Lo Sportello inoltre fornisce informazioni, supporto ed assistenza in ordine a: • procedimento amministrativo di competenza della Questura di Firenze relativo alle istanze di richiesta, rilascio e rinnovo di tutte le tipologie di permessi di soggiorno previsti dal T.U. Immigrazione (D.lgs. 286/1998) mediante inserimento di dati su apposito applicativo di Poste Italiane SPA e del Ministero dell’Interno; • procedimenti amministrativi di competenza dello Sportello Unico per l’Immigrazione (Prefettura di Firenze) relativi all’istanza di Nulla Osta al ricongiungimento familiare ed all’istanza di effettuazione del test di italiano previsto per i richiedenti PSE UE lungo soggiornanti, alle istanze di nulla osta per istanze di ingresso in Italia per lavoro o motivi particolari, mediante inserimento di dati su apposito applicativo telematico del Ministero dell’Interno.

	Lo Sportello fornisce adeguata informazione e consulenza sui seguenti argomenti: • anagrafe, stato civile, cittadinanza; • diritto alla salute e accesso al S.S.R.; • diritto allo studio e accesso ai servizi scolastici statali e comunali; • leggi e regolamenti regionali in materia di immigrazione; • vittime di tratta, violenza domestica, sfruttamento, eventualmente rilevando e segnalando situazioni a rischio criticità; • minori stranieri, minori stranieri non accompagnati e protezione sociale; • programmi di rimpatrio avviati dall'OIM o da altri organismi nazionali o internazionali a carattere umanitario; • prenotazione di ogni tipo di servizio fornito tramite apposita agenda on line, messa a disposizione dal Comune di Firenze. Le attività dello Sportello Immigrazione sono garantite anche attraverso l'attivazione di una Unità Mobile sul territorio del Comune di Firenze per monitorare i fenomeni emergenti nell'ambito della popolazione immigrata, i bisogni e le novità che necessitano di governance, in relazione ad esempio alla rete delle associazioni delle comunità straniere; raggiungere gruppi e individui in aree decentrate per fornire consulenze e orientamento ai servizi del territorio; fornire informazioni e assistenza di base propedeutiche all'avvio di percorsi amministrativi; promuovere lo Sportello Immigrazione, le sue attività e modalità di accesso, oltre alle iniziative, opportunità e servizi del Comune di Firenze rivolti ai cittadini stranieri e i residenti sul territorio; predisposizione di strumenti e materiale informativo plurilingue necessari per il primo contatto dei cittadini stranieri con gli uffici della pubblica amministrazione; integrare le attività con i servizi di bassa soglia del Comune di Firenze connettendo le azioni su strada, fornendo consulenza e promuovendone le attività; sostenere le attività di comunicazione e contatti online dello Sportello. Lo Sportello garantisce la realizzazione di un servizio di mediazione linguistico culturale con l'obiettivo di facilitare la comunicazione tra operatori e utenti ove sia richiesta l'approfondita conoscenza delle lingue maggiormente rappresentate nel territorio fiorentino. Per lo svolgimento delle attività sono presenti le seguenti figure professionali: - Struttura di coordinamento che include il coordinamento sportello e supervisione servizio, il coordinamento servizi sociali e unità di strada e il coordinamento Mediazione; - Postazioni front-office e attività di sportello che includono gli operatori di sportello, consulenza, side by side, supporto telematico, presa in carico sociale, portineria e uscite strada dedicate; - Attività di back-office; - Mediazione linguistico culturale che include l'operatore fisso allo sportello, l'operatore fisso Interno presso sedi servizi comunali e l'operatore a chiamata programmata e traduzioni. L'attività di back-office svolta dallo Sportello assicura anche l'inserimento su apposito software messo a disposizione dall'Servizio Casa – Direzione Servizi Sociali, dei dati e delle informazioni necessarie alla conclusione dei procedimenti di certificazione di Idoneità Alloggiativa, nonché alla tenuta di contatti con le persone interessate dal procedimento e altri eventuali interlocutori per verifiche di secondo livello sulla documentazione presentata allo Sportello. In tale attività rientra anche la consegna al Servizio Casa della documentazione relativa alle domande di certificazione raccolte e la raccolta presso il Servizio Casa stesso delle attestazioni emesse, ai fini della consegna ai relativi richiedenti. Tale progetto si integra con gli interventi dell'Asse 3 codice locale progetto FI3.1.1a, FI3.1.1b, FI3.1.1c e FI3.5.1a. I destinatari del servizio sono sia i cittadini di Paesi Terzi e/o dell'Unione Europea, sia i cittadini italiani che con essi abbiano relazione. Calcolati su basi statistiche annue sul numero di residenti stranieri ed immigrati, i destinatari del servizio si stimano in circa 26.000 utenti per un totale di 35.000 accessi a cui si aggiungono soggetti del privato sociale, istituzioni pubbliche e consulenti di settore. Lo Sportello prevede la collaborazione interna tra le Direzioni Servizi Sociali, Servizi Demografici e Istruzione, al fine di riunire i diversi procedimenti in materia di immigrazione di rispettiva competenza.

Area territoriale di intervento	Comune di Firenze

Fonti di finanziamento[6]	
Risorse PON METRO	346.295,87
Altre risorse pubbliche (se presenti)	
Risorse private (se presenti)	
Costo totale	346.295,87

6 Importi in euro