

CAPITALE LAVORO

Progetto di organizzazione della rete degli sportelli dei Centri di Servizio per l'Immigrazione per la promozione dei valori della cittadinanza e dell'integrazione, per l'accesso ai servizi nel rispetto delle diversità e contro le discriminazioni.

PREMESSA

La migrazione costituisce un processo complesso per la persona: richiede la ridefinizione dell'identità e dei sistemi di valori e di significati che sono costruiti nella continuità storica e nella consapevolezza della propria storia.

Il confronto con una lingua diversa, con comportamenti e con una percezione della realtà difforni dai propri comporta l'esperienza dell'estraneità dolorosa del non esserci o, comunque, quella del trovarsi in un mondo slegato dalla propria memoria.

Questa esperienza, resa tanto più insopportabile da difficili rapporti linguistici, comportamentali e dal clima inospitale del paese d'accoglienza, può dar luogo ad una perdita di riferimenti, al senso d'inadeguatezza nelle relazioni ed a crisi d'identità anche profonde, che espongono il migrante ad una significativa vulnerabilità.

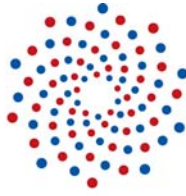
L'esperienza consolidata degli Sportelli dei Servizi per l'Immigrazione (CSI), promossa dall'Assessorato per le Politiche Sociali e della Famiglia della Provincia di Roma, ha messo in campo:

- azioni volte a rafforzare l'efficienza e l'immagine dei CSI, quali facilitatori, nella costruzione di una rete di relazioni positive tra le persone immigrate e la comunità locale che, necessariamente, vede coinvolti gli Enti pubblici e privati, operanti nel settore, a vario titolo;
- consolidato la presenza dei CSI nel territorio romano e nei comuni metropolitani secondo assi di sviluppo ed esigenze di implementazione del servizio, individuando bacini territoriali omogenei di competenza dei CSI, in sinergia con i Centri per l'Impiego e con gli Enti istituzionali.

Procedendo su un percorso iniziato sotto l'impulso delle politiche regionali in materia di immigrazione, nella consapevolezza dei bisogni specifici incontrati dai cittadini stranieri, la Provincia di Roma ha inteso sostenere le dinamiche acculturative e, con esse, l'autopromozione, l'assistenza e la partecipazione nella comunità di accoglienza, dando continuità ad un progetto che ha un impianto di servizi innovativo, accessibile e trasparente e vuole costituire un ponte fra la persona migrante e l'ambiente che lo accoglie.

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

Il servizio ha la connotazione propria del Segretariato Sociale, quale servizio universalistico rivolto ai cittadini per rimuovere gli ostacoli che ne impediscono l'accesso ai servizi, agli interventi e alle risorse pubbliche e private esistenti nel territorio e quindi la possibile espressione individuale. In particolare, intende fornire al cittadino straniero, in una logica di accoglienza e di rispetto culturale, informazioni ed orientamento nell'ampio settore dei servizi sociali, sanitari, educativi e culturali, della formazione e del lavoro pubblici e privati, con la finalità di rafforzare le risorse personali sul piano sociale, culturale e psicologico, promuovere la messa a frutto delle capacità individuali e delle esperienze storiche ed il senso di appartenenza sociale.

Rappresenta la risposta istituzionale al diritto dei cittadini stranieri, presenti o residenti in un determinato territorio, delle famiglie e della comunità, nel suo complesso, di ricevere informazioni esatte, pertinenti ed esaustive sul complesso dei servizi, sulle procedure per accedervi, sulle prestazioni e sulle normative utili ad effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili, al fine di un loro adeguato utilizzo.

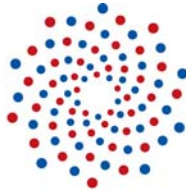
L'esperienza dei Csi, forte dell'impianto di servizi innovativo e flessibile, ha prestato sempre particolare attenzione alle trasformazioni in atto dei processi migratori, ai nuovi bisogni emergenti della popolazione straniera.

Oggi sono diverse le riflessioni che suggeriscono un ulteriore adeguamento dei servizi:

1. l' "emergenzialità", che ha caratterizzato in questi anni la risposta legislativa al fenomeno migratorio, rispetto alla quale i CSI sono stati un presidio istituzionale pubblico di grande supporto, sta lasciando il passo ad una legislazione che si pone il problema di dare risposte strutturali a quello che non è più un "fenomeno" ma una condizione sociale che interessa una quota di cittadini stranieri che a vario titolo, vivono e lavorano nel nostro paese. E' un dato di fatto che negli ultimi due anni (dopo la legislazione che normava la presenza dei cittadini comunitari, e quella meglio nota come "pacchetto sicurezza") *l'integrazione lavorativa, quella sociale e quella culturale rappresentano requisiti fondamentali per garantire allo straniero il pieno esercizio del diritto di soggiorno.*
2. a seguito della convenzione tra Ministero degli Interni, Patronati ed, in via sperimentale, alcuni Enti Locali per la gestione delle pratiche relative ai titoli di soggiorno, i CSI operano su due livelli: preistruttoria ed informazione ai cittadini stranieri e gestione di casi particolari la cui casistica non è prevista dal sistema informatico utilizzato.
3. l' acquisizione di una "dimensione europea" da parte dei servizi pubblici, con un approccio integrato e interculturale, pone alla nostra attenzione l' opportunità di un cambio di passo nel processo di integrazione dei CSI con i diversi comparti della amministrazione provinciale.

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

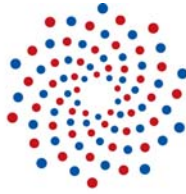
4. le modifiche introdotte dall' amministrazione provinciale nella riorganizzazione dei servizi per l' impiego e nella ridefinizione dei bacini territoriali di competenza dei CPI , al cui interno operano i nostri CSI, suggeriscono di procedere ad un ulteriore decentramento degli sportelli CSI, fatto questo che non confligge ma arricchisce l' ambito territoriale del distretto socio-sanitario al cui interno operano i Csi.
5. sotto il punto di vista legislativo questi anni sono stati contrassegnati da un progressivo processo di decentramento amministrativo di competenze verso le amministrazioni locali: dlgs 30/2007 - trasferimento ai comuni delle competenze amministrative per quanto concerne ingresso e soggiorno di cittadini comunitari (precedentemente competenza: Questure). Numerose proposte di legge, che mirano a trasferire ai Comuni le competenze amministrative in materia di rinnovo dei permessi di soggiorno (di cui l'ultima di iniziativa governativa nell'ambito dell'ultimo "pacchetto sicurezza"), sono all'esame delle Camere.
6. l' attività degli sportelli CSI ha visto potenziata sia la funzione di accompagnamento all' accesso ai servizi della nostra utenza, per i numerosi contenziosi che si creano negli ambiti interpretativi delle leggi sull' immigrazione, sia la funzione di supporto tecnico agli operatori privati (datori di lavoro, consulenti del lavoro, commercialisti), nonché i naturali interlocutori pubblici (uffici anagrafici, asl, Questura, Sportello Unico).
7. non sembrano ancora consolidate le "buone pratiche" per la definizione di "standard" procedurali amministrativi.

Per tutte queste ragioni l' Assessorato ai Politiche Sociali della Provincia di Roma, nell' ambito delle attività dei Servizi per l' Immigrazione presenti nel territorio, intende consolidare l' attività degli sportelli dei CSI per garantire il pieno accesso ai diritti di cittadinanza e ai servizi dei cittadini comunitari e stranieri e valorizzare:

1. la *natura istituzionale del servizio* per la facilitazione nell'accesso ai servizi pubblici del territorio favorendo la consapevolezza nell'esercizio dei diritti civili, sociali, individuali; l'erogazione di servizi di informazione ed orientamento personalizzati mirati a *favorire l'inclusione sociale con l' accompagnamento all' accesso ai servizi* ; la promozione del *riconoscimento pubblico delle differenze culturali*; la *mediazione linguistico culturale*; il monitoraggio e contrasto degli episodi di *discriminazione diretta e indiretta*; il sostegno al *radicamento territoriale* dei migranti su tutto il territorio della Provincia (evitano il pendolarismo su Roma almeno per quanto riguarda l'accesso ai servizi).
2. l'*assistenza e supporto tecnico alle amministrazioni pubbliche* promuovendo una *logica interistituzionale e distrettuale delle problematiche amministrative* legate alla gestione delle problematiche dei migranti ed un *approccio integrato* alle stesse;

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

l'attivazione di sinergie sia tra servizi pubblici che tra pubblico e privato (terzo settore, associazionismo e volontariato, organizzazioni sindacali e datoriali etc.); il punto di riferimento per singoli datori di lavoro, aziende e consulenti del lavoro;

3. *garantire l'approccio integrato che caratterizza i moderni servizi alla persona favorendo il processo di acquisizione di una dimensione europea da parte dei servizi ; promuovere un' attività di integrazione in ambito giuridico normativo dei servizi.*

LINEE DI INTERVENTO

In considerazione delle esigenze sopra sintetizzate e del necessario ulteriore consolidamento del servizio dei CSI, a partire dal patrimonio di esperienza e di "affinamento" del servizio di sportello, si pone due obiettivi strategici:

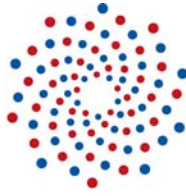
- 1) *rimodulare le attività dei CSI, connesse alle sue funzioni che sinteticamente si richiamano a compiti del segretario sociale*
- 2) *Le linee di intervento debbono confermare l' uscita dall' emergenza nella gestione del fenomeno migratorio per contribuire ad affermare nel territorio della Provincia di Roma il processo di radicale ridefinizione del rapporto servizi pubblici-immigrati che parta dal reciproco riconoscimento in termini di potenzialità, risorse, competenze e bisogni.*

Queste linee di intervento si delineano a partire dal consolidamento dei seguenti obiettivi:

1. *proseguire nella logica della attenzione alla diversità culturale nei servizi pubblici e nel modello flessibile di servizio.*
2. *proseguire nel processo di integrazione con i Servizi Per l' Impiego*
3. *avviare processi di integrazione con i diversi comparti della amministrazione provinciale*
4. *specializzazione di alcune funzioni del servizio di segretario sociale*
5. *riprogrammazione degli ambiti di intervento del lavoro di rete*

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO

Una delle caratteristiche più innovative del servizio - costruito nell'ambito di bacino dei Distretti socio sanitari con la prospettiva di favorire il processo di integrazione dei servizi territoriali - è stata ed è quella di lavorare su molteplici livelli ed in ottica trasversale intercettando domande complesse ed articolando risposte trasversali alle tematiche del lavoro, della formazione e dell'accesso a prestazioni e servizi socio sanitari.

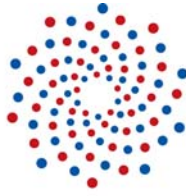
Tale approccio ha assunto valenza ancora più rilevante adottato in un ambito come quello dell'immigrazione ove *l'integrazione lavorativa*, quella *sociale* e quella *culturale* rappresentano requisiti fondamentali per garantire allo straniero il *pieno esercizio del diritto di soggiorno*.

In questa ottica il servizio offre:

1. un contesto di riferimento generale dove l'accoglienza e la comunicazione facilita la personalizzazione del servizio e l'orientamento, nonché l'accompagnamento nell'accesso ai diritti alle risorse presenti e disponibili nella comunità
2. un luogo rispettoso delle differenze culturali ove è sostenuta la comprensione, sia a livello linguistico che culturale, fra il cittadino straniero e la comunità ed è promossa la conoscenza delle regole e dei doveri che ne regolano la convivenza;
3. uno spazio ove è data diffusione agli interventi istituzionali di politica sociale che riguardano nello specifico la popolazione immigrata e, più in generale, l'intera collettività in un'ottica di empowerment degli individui e dalle comunità ed è promosso lo sviluppo del senso di appartenenza sociale e la partecipazione delle persone straniere e dei cittadini italiani all'attività delle Istituzioni stesse e degli Enti associativi.
4. un ambito di integrazione attiva all'accesso ai servizi gestiti da enti diversi (Provincia - Comune - Municipio - ASL - Prefettura - Tribunale - Istituzioni private - ecc.) sono ricomposte e riaggregate "su misura", cioè in base alle specifiche esigenze dell'individuo o di gruppi sociali definiti;
5. un luogo che favorisce l'esercizio dei diritti di cittadinanza e promuove l'inclusione sociale contro ogni tipo di discriminazione.

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

OBIETTIVI DELLE ATTIVITA' DEL SERVIZIO

Le attività che si sviluppano per declinare gli obiettivi del servizio agiscono in tre diversi ambiti interconnessi:

- il segretariato sociale
- l'assistenza e il supporto tecnico
- l'integrazione tra i servizi
- osservatorio e raccolta dati sulla integrazione e multietnicità

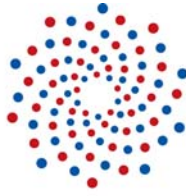
Servizi di segretariato sociale, orientamento e informazione rivolti a migranti.

La natura istituzionale del servizio è un punto di riferimento pubblico per i cittadini migranti nella facilitazione all'accesso ai servizi pubblici del territorio volta a:

- ✓ promuovere consapevolezza nell'esercizio dei diritti civili, sociali, individuali
- ✓ erogare servizi di informazione ed orientamento qualificati mirati a *favorire l'inclusione sociale* e a promuovere *il riconoscimento pubblico delle differenze culturali* fattore importante nella pianificazione e/o di implementazione di servizi alla persona.
- ✓ *analisi della domanda*, in funzione della quale viene elaborata una risposta che considera i molteplici bisogni espressi dall'individuo (sociali, culturali, legislativi ecc)
- ✓ accompagnamento all' *accesso ai servizi* con l'assunzione diretta delle problematiche e dei bisogni espressi dai migranti
- ✓ *mediazione linguistico culturale*
- ✓ *monitoraggio* e contrasto degli episodi di *discriminazione diretta e indiretta* che possono facilmente essere determinati da difficoltà di comunicazione o dalla non conoscenza o errata interpretazione di una normativa in continua evoluzione.
- ✓ *radicamento e diffusione sul territorio* proponendo *standard di qualità omogenei* nelle diverse sedi e favorendo il *radicamento territoriale* dei migranti su tutto il territorio della Provincia

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

- ✓ *orientamento ai corsi di lingua italiana* e promozione di un'offerta pubblica di corsi di italiano L2 che garantisca agli aventi diritto la possibilità di acquisire lo status di soggiornanti di lungo periodo
- ✓ *promozione* della "Carta dei valori della cittadinanza e dell'integrazione" e orientamento a tutte quelle iniziative corsuali attive nella Provincia di Roma a sostegno del processo di integrazione.
- ✓ Informazione e orientamento sulle *normative previdenziali* ed assistenziali del lavoratore straniero
- ✓ Informazione e orientamento nei percorsi di riconoscimento dei *titoli di studio esteri*
- ✓ Attività di *advocacy*

Assistenza e supporto ai servizi territoriali e ai distretti socio-sanitari

I distretti rappresentano il naturale ambito di incontro tra Amministrazioni Comunali, Provincia, ASL e servizi territoriali. In questo ambito si producono risultati importanti per le politiche di integrazione, favorendo sinergie con una attività di supporto da parte dei CSI alla strutturale carenza di risorse dei singoli soggetti coinvolti.

La normativa in materia di immigrazione, che si innesta su un impianto fortemente caratterizzato dal *binomio contratto di lavoro/diritto di soggiorno*, offre la possibilità di *valorizzare l'approccio integrato dei CSI* nell'ambito del raccordo tra servizi.

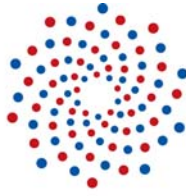
Inoltre, gli attuali *processi di decentramento amministrativo* che prevedono (come già avvenuto per i cittadini comunitari attraverso l'applicazione del Dlgs.30/2007) il progressivo passaggio delle *competenze* in materia di rinnovo dei titoli di soggiorno alle *amministrazioni comunali* offrono ulteriori spunti di riflessione per anticipare il processo di adeguamento e riorganizzazione del CSI.

I CSI, se adeguatamente supportati, possono assumere in ambito distrettuale funzioni specifiche di:

- ✓ Offerta di *assistenza e supporto tecnico* agli operatori degli enti locali e degli servizi territoriali (aggiornamento normativo e prassi amministrative, elaborazione di strumenti di lavoro) finalizzato a *rafforzare le competenze* degli operatori delle reti territoriali dei

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

servizi e a tutti quei servizi della amministrazione provinciale che hanno un impatto con la popolazione immigrata.

- ✓ *monitoraggio* delle prassi amministrative (tutela dell' esercizio dei diritti di cittadinanza)
- ✓ attività di *monitoraggio e contrasto* di effetti discriminatori derivanti dalla possibile difformità delle procedure amministrative adottate e delle difformi interpretazioni della norma favorendo la circolazione delle informazioni ed il trasferimento delle buone prassi.
- ✓ Collaborazione nella progettazioni di specifiche *azioni d'integrazione dei cittadini stranieri*, qualora richieste.
- ✓ promozione di "*laboratori di cittadinanza territoriali*" che consentano di garantire in tutti i distretti della Provincia un'adeguata offerta formativa anche per quanto riguarda le norme di convivenza poste alla base dei nuovi accordi di integrazione.
- ✓ *promozione* dei servizi offerti dai CSI presso l' associazionismo, le comunità straniere, i consolati, i luoghi di culto.

Integrazione nell'ambito dei servizi provinciali

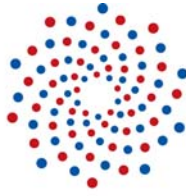
Il primo ambito di integrazione è quello dei CPI e le ragioni sono molteplici: sia perché i CSI sono collocati all' interno dei Centri per l' Impiego e già hanno sviluppato un buon livello di integrazione, sia in rapporto al percorso di riorganizzazione e rinnovamento dei Servizi per l'Impiego sempre più orientato alla *definizione di percorsi individualizzati di inserimento socio-lavorativo* basati su orientamento e valorizzazione delle competenze con lo strumento del PAI (Piano di azione individualizzato). Dai dati dell' Osservatorio provinciale sul mercato del lavoro nell' anno 2010 l' aumento delle iscrizioni degli utenti stranieri dei CPI sono state del 46%.

L' obiettivo è di garantire un *integrazione ragionata dei CSI nel processo riorganizzativo dei servizi* finalizzati alla promozione dell'occupabilità e dell'inserimento corrispondente ai profili personali.

Nello specifico il CSI possono operare in collaborazione con i Servizi Provinciali per l' Impiego in questi ambiti:

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

- ✓ percorsi di *accoglienza e orientamento di 1 livello* (CSI-CPI)
- ✓ percorsi di analisi, valutazione e *certificazione delle competenze* dei disoccupati stranieri (CSI-CPI)
- ✓ percorsi di orientamento finalizzati alla ricostruzione dei *profili formativi dell'utenza* migrante eventualmente finalizzati al riconoscimento titoli e delle qualifiche professionali
- ✓ promozione delle procedure di accesso ai percorsi di formazione e aggiornamento finanziati che riducono le difficoltà di accesso alla formazione dei cittadini stranieri che pur essendo in possesso delle competenze equivalenti non abbiano titoli di studio riconosciuti
- ✓ promozione delle azioni dei CPI a sostegno della occupabilità del cittadino straniero
- ✓ *supporto nella mediazione linguistica/culturale agli operatori dei CPI* nelle pratiche amministrative degli sportelli
- ✓ supporto agli operatori CPI con particolare attenzione alle pratiche connesse alla mobilità dei lavoratori ed al trasferimento di prestazioni in ambito UE

Nell' ambito dei servizi della amministrazione provinciale nel suo complesso si prevede:

- ✓ *attività di supporto ai diversi comparti* che ne facciano richiesta

Decentramento sedi Csi

Tenuto conto che ad ogni CPI afferiscono gli utenti del proprio ambito territoriale, si propone la conferma degli *sportelli attivati*

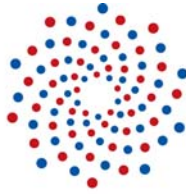
Secondo questa proposta le aree di coordinamento sul territorio romano sarebbe due, la zona nord e quella sud che sarebbero così strutturate:

- CSI di Primavalle e Dragoncello con copertura delle relative aree di competenza (Municipi: XVIII, XIX, XX, XII, XIII, XV, XVI)
- CSI di Vignali, Torre Angela con copertura delle relative aree di competenza (Municipi: I, II, IX, X, XI, XVII, VI, VII, VIII, III, IV, V)

Per il territorio dell' area metropolitana si ipotizzano i seguenti allocamenti dei Csi.

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

Rimangono attivi gli sportelli distribuiti nell' hinterland romano: Fiumicino, Palidoro, Cerveteri, Frascati Pomezia, Colleferro, Tivoli, Guidonia, Morlupo, Monterotondo.

Assistenza e supporto tecnico

L' ambito di lavoro dell' assistenza e del supporto tecnico prevede::

1. la sistematizzazione dell' attività di applicazione della normativa che presiede all' erogazione del servizio per una sua uniformità di prestazioni
2. il costante aggiornamento del personale CSI, "obbligo" indispensabile in un servizio gestito con modalità totalmente autonome.
3. la promozione di *attività seminariali* integrate sulla normativa rivolte agli operatori dei servizi pubblici
4. la facilitazione dei processi di integrazione dei servizi CSI con gli uffici preposti alla gestione dei servizi per l' impiego/ servizi dell' amministrazione provinciale.

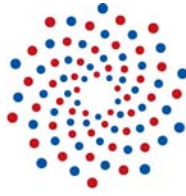
Questa attività si colloca in un' area distinta dalle attività di sportello, funzionale all' architettura del progetto CSI.

Le funzioni che svolge questa area di lavoro sono dunque distinte tra una funzione interna al servizio CSI e una di promozione dell' integrazione con i diversi servizi e di supporto al lavoro di rete.

Per quanto riguarda le attività funzionali ai servizi CSI l'area di lavoro assumerà le linee di indirizzo del Comitato tecnico di Coordinamento, composto da personale del Dipartimento IX e di Capitale Lavoro spa, con funzioni di controllo, verifica e valutazione dell'intero sistema progettuale.

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

Relazioni istituzionali con gli Uffici pubblici

L' accompagnamento all' accesso ai servizi, che rimane una peculiarità del servizio pubblico svolto dagli sportelli Csi e che li differenzia per questo da un normale URP, necessita della definizione di una funzione di 2 livello che sistematizzi le *relazioni istituzionali con gli Uffici pubblici* preposti a regolare l' acquisizione dei titoli di permesso degli immigrati:

1. Sportello Unico dell' Immigrazione
2. Questura
3. DPL

Tale funzione, per le caratteristiche proprie e per la peculiarità delle istituzioni , sarà *svolta centralmente* e al servizio delle esigenze di tutti i CSI, dunque strutturata con procedure certe e tracciabili.

Reti sociali

Nel *lavoro di rete*, una delle attività deputate alle funzioni dei Csi, alla luce anche delle esperienze che lo hanno caratterizzato, vanno ridefiniti gli obiettivi identificando ambiti di lavoro ben precisi e il cui valore aggiunto sia di implementazione e simbiotico con i servizi dei CSI e con le funzioni di cui è titolare il Dipartimento IX della Provincia di Roma.

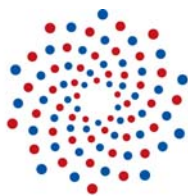
I presidi istituzionali pubblici restano i naturali interlocutori della rete (SPI,FORMAZIONE, DISTRETTI/ASL, COMUNI). Sarà implementata una strategia di interlocuzione con il mondo migrante generalmente inteso definendone le priorità.

Il lavoro di collegamento con le istituzioni e con la rete dei servizi territoriali pubblici e del privato sociale va orientato anche con una campagna di comunicazione e di promozione dei nostri servizi che individua nell' associazionismo organizzato, nelle comunità, nei luoghi di istruzione, in quelli di culto nonché nei consolati dei paesi stranieri, punti di raccordo con i percorsi di integrazione dei migranti.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

1. Cittadini stranieri presenti sul territorio della Provincia di Roma
2. Soggetti giuridici pubblici e privati operanti nel settore
3. Cittadini italiani che necessitano di informazioni sulle tematiche dell'immigrazione
4. Servizi dell' Amministrazione provinciale

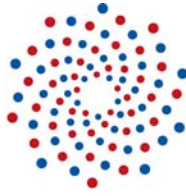
SERVIZI DEI CSI

I Centri Servizi per l'Immigrazione assicurano:

- *Informazioni in merito a:*
 - esercizio dei diritti civili, sociali, individuali di cittadinanza,
 - accesso ai servizi sociali, sanitari, scolastici, del tempo libero, della formazione e per il lavoro
 - accesso ai servizi di prima accoglienza e di base
 - primo orientamento ai percorsi di istruzione e di formazione professionale
 - orientamento ai corsi di lingua italiana di L2
 - Informazione sulle *normative previdenziali* e assistenziali del lavoratore straniero
 - orientamento finalizzato alla ricostruzione dei *profili formativi dell'utenza* per il riconoscimento titoli di studi e delle qualifiche professionali
 - promozione dei diritti di cittadinanza attiva
 - promozione della "Carta dei valori della cittadinanza e dell'integrazione"
- *Assistenza per l'avvio delle procedure amministrative inerenti:*
 - richiesta, rinnovo o conversione del permesso di soggiorno
 - richiesta di asilo o dello status di rifugiato
 - richiesta di ricongiungimento familiare
 - richiesta di carta di soggiorno
 - richiesta della cittadinanza
 - richiesta dei servizi a tutela della salute

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

- *Azioni per l'inserimento sociale, quali:*
 - mediazione linguistica e culturale
 - orientamento a tutte quelle iniziative corsuali attive nella Provincia di Roma a sostegno del processo di integrazione
 - sostegno all'autopromozione
 - attivazione di interventi in collaborazione con altri servizi pubblici o privati
 - accompagnamento ai servizi pubblici o privati
 - incrementare la collaborazione tra CSI e Patronati
- *Assistenza e supporto tecnico a singoli e/o servizi pubblici o privati in materia di:*
 - *legislazione e normativa sull'immigrazione*
 - *attività di aggiornamento informativo*
- *Comunicazione mediatica sulle tematiche dell'immigrazione*

ORGANIZZAZIONE DEI CSI

Per la verifica del corretto svolgimento delle attività del CSI è istituito un Ufficio di Coordinamento composto da personale del Dipartimento IX e di Capitale Lavoro spa.

A questo Ufficio di Coordinamento compete il compito di :

- monitoraggio periodico delle attività dei CSI
- linee di indirizzo dell'attività di rete, indicazione/verifica degli obiettivi da perseguire
- indirizzo delle attività di assistenza e supporto tecnico

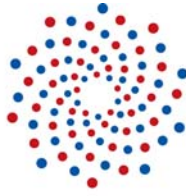
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI SPORTELLO

Il servizio è organizzato in attività di *front office* e di *back office*.

Il front office prevede l'attività di accoglienza e d'informazione orientativa, i cui principi guida si basano sul rispetto dell'identità della persona immigrata, sull'ascolto, la

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

comprensione linguistica e culturale, sulla decodifica del bisogno e sul sostegno attivo nella ricerca delle soluzioni, secondo un' approccio interculturale.

Sono attività di front office:

- ascolto del cittadino, attraverso il colloquio diretto, per la rilevazione dei bisogni;
- informazione e orientamento riferito ai servizi, agli interventi e alle risorse del territorio in rapporto al bisogno espresso;
- informazione sulle procedure per l'accesso ai servizi;
- invio ai servizi territoriali in ragione delle rispettive competenze;
- raccolta di reclami riguardo ad eventuali disservizi, carenze o ostacoli sull'accesso ai servizi;

Questa attività consente all'utente di:

- presentare richieste di informazioni o di aiuto
- ricevere indicazioni e risposte immediate
- conoscere il quadro dell'offerta del Centro e dei percorsi possibili, della rete allargata dei servizi sociosanitari ed amministrativi, dell'offerta formativa e dei servizi per il lavoro
- acquisire livelli di autonomia e consapevolezza nella ricerca delle soluzioni
- elaborare strategie ed azioni di ricerca delle soluzioni
- ottenere l'avvio dell'accompagnamento, qualora necessario

Il back office assicura la qualità delle prestazioni erogate dal servizio di front office.

Sono attività di back office:

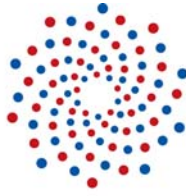
- compilazione della scheda utente/ aggiornamento
- aggiornamento sulle normative e degli adempimenti amministrativi
- coordinamento del lavoro d'equipe
- assistenza tecnica informativa
- relazione sul lavoro svolto
- la predisposizione dei materiali per la promozione del servizio

Questa attività consente:

- la programmazione periodica delle attività
- la supervisione degli interventi

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

- l'aggiornamento degli operatori
- il raccordo con i servizi pubblici e privati
- le attività collegate alla rilevazione dati
- un' azione rivolta al rafforzamento qualitativo dei servizi
- attività di assistenza e supporto tecnico verso i servizi pubblici e le reti sociali

FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NEI CSI

Per assicurare standard di omogeneità e qualità nelle possibili articolazioni degli sportelli i mediatori dei CSI sono organizzati in micro- equipe che, in un rapporto di interscambio, garantiscono efficacia ed efficienza nelle risposte all'utenza nonché favoriscono una più omogenea crescita professionale.

Le figure professionali presenti nei servizi dei Csi sono i esperti *coordinatori* ed i *mediatori linguistico/culturali*.

Coordinatori: n. 5 unità

Hanno la responsabilità sull'andamento dei Centri, di raccordo con i servizi di consulenza specialistica e delle attività nonché di supervisione degli interventi svolti dagli operatori.

Funzioni:

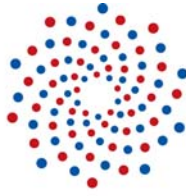
- a) ottimizzazione dell' efficacia degli sportelli dei CSI e gestione operativa del servizio per una standardizzazione qualitativa dei servizi CSI a livello provinciale
- b) attività di sostegno – in stretto raccordo e supporto con le azioni messe in atto dalla Provincia di Roma – per l'implementazione di reti territoriali ed il coinvolgimento degli attori sociali ed istituzionali nei processi di integrazione della popolazione migrante

Svolgono i seguenti ruoli:

- o *Coordinamento*: presiede alla funzionalità del servizio. Svolge i compiti di coordinamento delle attività e il funzionamento del servizio, offre assistenza tecnica informativa, presiede le riunioni periodiche di coordinamento dell' equipe.

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

- *Invio/accompagnamento di 2 livello*: l' invio/accompagnamento ai servizi svolge la funzione di mediazione/facilitazione all' accesso. L' invio guidato può espletarsi con differenti modalità a seconda della richiesta presentata.
- *Attività di rete* : è una attività di contatto con i servizi/soggetti pubblici e privato sociale che operano nel territorio di riferimento dei Csi a supporto delle attività di sportello e delle azioni di rete della Provincia di Roma. L' attività viene svolta secondo le linee di indirizzo, la verifica degli obiettivi da perseguire indicati dall' Ufficio di Coordinamento.
- *Promozione/progettazione*: ideazione, organizzazione e realizzazione di eventi culturali, sociali, informativi/formativi, convegni, corsi, seminari in accordo con il Dipartimento IX
- *Tutoraggio dei tirocini*: è l' attività di supervisione ai tirocinanti per favorire l' integrazione tra formazione teorica e pratica

Mediatori linguistico/culturali- orientatori : n. 36 unità

Sono operatori multilingue, con esperienza documentata nel settore della mediazione e del segretariato sociale e competenze specifiche per la gestione del colloquio individuale nonché la conoscenza della rete dei servizi sociali e sanitari e di quelli specificatamente indirizzati alla popolazione straniera.

Funzioni:

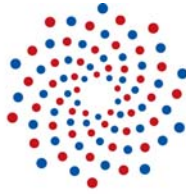
- a) erogazione diretta dei servizi informativi-orientativi;
- b) erogazione indiretta di servizi reali tramite la segnalazione di organizzazioni di assistenza specializzate cui rivolgersi;

Svolgono i seguenti ruoli:

- *Accoglienza*: è la presa in carico dell' utente che si avvale della capacità di mediazione linguistica/ culturale dell' operatore.
- *Analisi della richiesta/decodifica della domanda*: è il momento in cui l' utente rivolge all' operatore le proprie richieste. E' una fase di ascolto attivo e di prima valutazione della richiesta in cui si definisce, insieme all' utente, il bisogno/i cui il servizio può dare una risposta.

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

- *Erogazione dell' informazione/orientamento primario*: è la fase della risposta personalizzata al bisogno dell' utente. Presuppone una capacità di analisi e valutazione della domanda e ricerca di una risposta adeguata e/o integrata con i servizi presenti nel territorio in cui vengono erogate le informazioni richieste e l' orientamento ai servizi pubblici/privato sociale che erogano prestazioni.
- *Invio/accompagnamento di 1 livello*: l' invio/accompagnamento ai servizi svolge la funzione di mediazione/facilitazione all' accesso. L' invio guidato può espletarsi con differenti modalità a seconda della richiesta presentata e del tipo di utenza: compilazione delle pratiche da inviare agli enti gestori dei servizi competenti, fissazione degli appuntamenti con i referenti dei servizi e accompagnamento diretto ai servizi territoriali.

Nel periodo di svolgimento delle attività l'offerta dei servizi dei CSI, potrà essere implementata da azioni sperimentali che si riferiscano ad erogazione di servizi specialistici e/o consulenziali, con il coinvolgimento di esperti del settore giuridico, specializzati nella materia dell'immigrazione, del settore fiscale e dell'orientamento con approccio interculturale. Tali azioni possono prevedere attività integrate tra il Centri Servizi per l'Immigrazione ed i Centri per l'Impiego e rivolte anche alle comunità locali.

SEDI E ORARI DEI CSI

Gli orari standard di apertura del servizio al pubblico sono:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

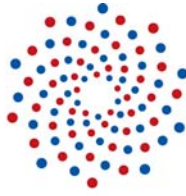
il martedì e il giovedì in orario pomeridiano dalle ore 14.45 alle ore 16.45

AREE DI IMPLEMENTAZIONE DELLE ATTIVITA'

1. l'informazione sull'offerta delle agenzie formative ed il preorientamento sui possibili percorsi di formazione professionale ai quali i cittadini stranieri, regolarmente presenti sul territorio provinciale, possono accedere;
2. l'affiancamento degli operatori dei CPI e dei COL nel percorso di orientamento individualizzato alla formazione e di accompagnamento alla scelta formativa e/o lavorativa subordinata ed autonoma degli stranieri;

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it



CAPITALE LAVORO

3. l' informazione ed il preorientamento e l'accompagnamento individualizzato degli studenti stranieri in obbligo scolastico e/o fuoriusciti dal circuito scolastico;
4. l' attivazione di un servizio di consulenza, nonché di accompagnamento nelle procedure per il riconoscimento dei titoli di studio, dei titoli abilitanti all'esercizio di professioni (infermieri, traduttori o interpreti), e dei percorsi formativi realizzati nei paesi di origine;
5. integrazione con i servizi dei CPI per la preselezione delle badanti o di altre figure professionali richieste dal mercato;
6. la gestione di interventi su piccoli gruppi per l'accompagnamento in lingua, ove si renda necessaria la traduzione;
7. la collaborazione a iniziative volte a favorire la consultazione di banche dati di imprese singole a carattere cooperativo, in particolare artigiane, agricole o di servizi da parte degli stranieri;
8. la consulenza sui contratti di lavoro, sia per gli utenti italiani che vogliono regolarizzare un cittadino straniero, sia per gli stranieri che necessitano di avere informazioni sulle caratteristiche dei contratti di lavoro;
10. la promozione di attività di aggiornamento permanente in rete con le istituzioni e gli enti competenti in materia di immigrazione.

Capitale Lavoro spa
Società Unipersonale della Provincia di Roma

Sede Legale: via Tirso, 26 - 00198 Roma
Tel. +39 06 85358322 Fax +39 06 8541473
P.I./C.F. 07170551001
www.capitalelavoro.it