PROTOCOLLO
DI INFORMAZIONE, ACCESSO E ACCOGLIENZA DELL'UTENZA IMMIGRATA NEI SERVIZI TERRITORIALI DEL TERRITORIO DELLA VALDICHIANA SENESE

TRA

Comune di Sinalunga – Assessorati Servizi Sociali e Istruzione e Cultura, Area Servizi alla Persona – Comune Capofila del Progetto GEMMA Generazioni Europee/Migranti/Madri/Amiche", cofinanziato (Decreto n. 5100 del 31.07.2012) dal Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di Paesi Terzi (FEI) Annualità 2011, Azione 5 "Informazione, comunicazione, sensibilizzazione" in attuazione delle Deliberazioni di Giunta Comunale n. 52/2012 e n. 73/2012;

E

- Provincia di Siena – Assessorato al Lavoro e alla Formazione, Centri per l'impiego (firmatario delegato, Assessore Simonetta Pellegrini);
- Azienda Uls 7 di Siena- Zona Valdichiana Senese – Servizio Consultori e Percorso nascita (firmatario delegato, Responsabile Zona Valdichiana Senese, Ing. Roberto Pulcinelli);
- Unione dei Comuni Valdichiana Senese (firmatario, Presidente Andrea Rossi o suo delegato, Delibera di Giunta n. 42 del 10/07/2013);
- Comune di Sarteano – Assessorato Politiche Sociali e per la Salute, Istruzione, Intercultura e Pari Opportunità (firmatario delegato, Assessore Luisa Gandini Delibera di Giunta n. 81 del 09/07/2013);
- Comune di Montepulciano – Assessorato Servizi sociali, Servizi alla famiglia e all'infanzia, Politiche dell'immigrazione, Politiche della casa (firmatario, Sindaco Andrea Rossi o suo delegato, Delibera di Giunta n. 164 del 10/07/2013);
- Associazione culturale "Il Grifo e il Leone", Montepulciano (SI) (firmatario, Presidente Claudio Borgoni);
- Associazione "Amica Donna", Montepulciano (SI) (firmatario, Presidente Assunta Bigelli).

Premesso che:

- Il fenomeno migratorio in Toscana ha ormai un carattere di stabilità, ma negli ultimi anni è avvenuta una redistribuzione della popolazione migrante dalle zone di Firenze e della "Toscana dell'Arno" verso le aree costiere e provinciali, con incrementi considerevoli nella Provincia di Siena (in particolare con un incremento della componente femminile);
- Gli stranieri residenti nei 10 Comuni della Valdichiana Senese (Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Montepulciano, Pienza, S.Casciano dei Bagni, Sarteano, Sinalunga, Torrita di Siena e Trequanda) risultavano nel 2011 quasi 7.000, di cui 3.700 donne (Fonte: Istat, 2012);
- Le donne migranti rischiano di essere "triplamente" discriminate, soprattutto nella contingenza economica attuale: in quanto donne, in quanto straniere ed in quanto appartenenti a categorie sociali più povere e a rischio;
- I servizi e le istituzioni del territorio rilevano la necessità di interventi atti a migliorare i processi e gli strumenti di informazione istituzionale con la finalità di aumentare la conoscenza delle donne straniere sui servizi territoriali per favorirne la fruizione. Un'informazione corretta costituisce infatti il primo elemento per l'integrazione sociale e culturale, soprattutto per le donne, contribuisce allo sviluppo dell'autonomia e del protagonismo femminile e alla costruzione delle relazioni solidali tra donne migranti e non;
- Il Comune di Sinalunga, viste le caratteristiche della Valdichiana Senese, territorio caratterizzato da isolamento sociale e da difficoltà di spostamenti autonomi, continua il suo impegno prioritario nell'integrazione e l'inclusione sociale della popolazione straniera, in particolare femminile. Ha partecipato alla segreteria tecnica di progetti attuativi di zona rivolti a cittadini stranieri (es. rete di sportelli informativi di mediazione interculturale); promuove progetti di lettura con cittadini migranti; ha collaborato con la Provincia di Siena alla realizzazione di ricerche sul lavoro svolto dalle donne immigrate nel territorio provinciale, ha sostenuto progetti di formazione sull'assistenza familiare rivolti a donne straniere; ha partecipato alla redazione del Piano Integrato della Salute 2009-2011, con interventi specifici a favore dei cittadini stranieri. Aderisce e sostiene la Rete territoriale Migrant Women ed è capofila del Progetto G.E.M.M.A/Generazioni Europee/ Migranti/Madri/Amiche.

- La Provincia di Siena promuove da anni azioni rivolte alla popolazione straniera: il servizio di mediazione linguistico – culturale presso i centri per l'Impiego provinciali, il Centro Pari Opportunità Provinciale, il sostegno all'imprenditoria femminile, l'orientamento al lavoro, l'Osservatorio sociale Provinciale ed è partner del Progetto G.E.M.M.A/Generazioni Europee/ Migranti/Madri/Amiche.
- Il Comune di Sarteano ha attuato l'esperienza degli Sportelli informativi per stranieri gestiti in maniera associata con altri Comuni della Valdichiana-Senese e dal 2010 aderiscono alla Rete territoriale Migrant Women ed è partner del Progetto G.E.M.M.A/Generazioni Europee/ Migranti/Madri/Amiche.
- L'Ass.ne culturale "Il Grifo e il Leone" è coordinatrice della Rete Migrant Women che realizza dal 2007 progetti di mediazione e dialogo interculturale, prestando particolare attenzione al punto di vista femminile e all'utilizzo del linguaggio artistico (teatro, video, danza, musica, pittura) come strumento di facilitazione e mediazione tra diverse culture ed è partner del Progetto G.E.M.M.A/Generazioni Europee/ Migranti/Madri/Amiche.

Preso atto che:

I soggetti firmatari del presente protocollo hanno partecipato attivamente alla realizzazione del Progetto G.E.M.M.A/Generazioni Europee/Migranti/Madri/Amiche", cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di Paesi Terzi (FEI)[1] e dal Ministero dell'Interno[2].
G.E.M.M.A. ha previsto azioni di informazione e sensibilizzazione che hanno coinvolto istituzioni e donne straniere della Valdichiana Senese, con la finalità di individuare nuove e più efficaci strategie di informazione per favorire l'accesso ai servizi pubblici.

---

1 Annualità 2011, Azione 5 "Informazione, comunicazione sensibilizzazione".

2 Convenzione di Sovvenzione numero 2011/FEI/PROG -102139.

Il progetto ha adottato una metodologia attiva e partecipativa, dando centralità al protagonismo delle donne migranti e degli operatori degli uffici pubblici e dei servizi socio-sanitari, individuando nei servizi la sede privilegiata per l'avvio del dialogo interculturale. Attraverso il progetto G.E.M.M.A. sono state individuate le criticità e i punti di forza delle attuali modalità informative/comunicative adottate dai servizi e sono state riscontrate le difficoltà delle donne migranti nell'accesso ai servizi:

- scarsa conoscenza dei servizi e delle modalità di accesso (procedure, documentazione, ecc.);
- difficoltà di dialogo tra diverse culture;
- difficoltà di comprensione dei messaggi informativi in fase di erogazione dei servizi.

Considerato che:

- Il protocollo è il risultato di un percorso di confronto e di condivisione tra donne migranti, operatori e responsabili dei servizi del territorio della Valdichiana Senese realizzato con il Progetto G.E.M.M.A.
- Il percorso è stato avviato e perseguito dagli operatori dei servizi del territorio della Valdichiana Senese ed è stato attuato mediante azioni concertate ed integrate indirizzate ad agevolare l'inserimento socio–lavorativo degli immigrati stranieri, in particolare nelle seguenti aree d'intervento: richiesta e rinnovo del permesso di soggiorno e ricongiungimenti familiari; lavoro e formazione professionale; servizi sociali e socio-sanitari.
- Il protocollo è indirizzato ad assicurare pari condizioni di informazioni e accesso alla vita sociale e lavorativa nel territorio della Valdichiana Senese.
- Destinatari diretti del protocollo sono i cittadini stranieri e le loro famiglie, e i soggetti coinvolti nel processo di informazione, accoglienza e inserimento nel tessuto socio-economico degli stranieri.

Tutto ciò premesso, le Parti sottoscrivono e convengono quanto segue:

Art. 1 - Informazione

Attraverso il progetto G.E.M.M.A. sono state predisposte schede informative su procedure e servizi ritenuti particolarmente critici dalle donne migranti e considerati particolarmente rilevanti dagli operatori del territorio. Le schede servizio, redatte

dagli operatori del territorio e verificate dai responsabili dei servizi coinvolti, hanno l'obiettivo di facilitare l'informazione sui servizi del territorio e agevolare l'accesso da parte delle donne migranti e dei loro nuclei familiari.
Le schede sono state pensate per essere distribuite e utilizzate dagli operatori nel corso della propria attività quotidiana. Il servizi responsabili delle procedure potranno procedere ad una loro semplificazione e aggiornamento trasmettendo la nuova versione agli altri servizi coinvolti nel protocollo. Laddove possibile, sarà predisposta la traduzione delle schede informative di base in inglese, francese e nelle principali lingue straniere del territorio.

Art. 2 - Attenzione al linguaggio

Al fine di agevolare la comunicazione tra servizi e migranti, gli operatori del territorio propongono la stesura di un "Glossario delle parole", tradotto nelle principali lingue parlate nel territorio, dei termini amministrativi e burocratici utilizzati dagli operatori dei servizi nelle fasi di informazione, accoglienza e accesso.
In particolare i termini segnalati dagli operatori sono: ufficio, servizio, sportello, registrazione, iscrizione, provincia, comune, usl, operatore, destinatari, contribuito, accedere, usufruire, possesso, addetto/a, indicazione, inoccupato, disoccupato, domicilio, residenza, orientamento, formazione, qualificazione, autocertificazione, modulo, dichiarazione, accoglienza.
Altre parole potranno essere aggiunte alla lista, in base alle indicazioni dei referenti dei servizi.

Art. 3 - Accoglienza

All'entrata dei servizi è bene prevedere un cartello di benvenuto e cartelli informativi circa orari di apertura del servizio e ricevimento del pubblico in varie lingue, stampati o creati ad hoc dagli operatori.
In generale, i punti di attenzione individuati rispetto alla fase di accoglienza e accesso ai servizi sono:

- informazioni (anche visive) utili per raggiungere fisicamente il servizio;
- linguaggio verbale utilizzato per comunicare con i cittadini migranti (semplice/burocratico);
- linguaggio non verbale e "sensibilità" verso altre culture.

I responsabili dei servizi devono a tal fine prevedere momenti periodici di confronto con gli operatori, anche con il supporto del mediatore culturale, per individuare le criticità nelle fasi di informazione e accoglienza e proporre possibili soluzioni.
Se la comunicazione con lo straniero e la sua la famiglia è difficoltosa, è opportuno prevedere l'intervento di un mediatore culturale, se disponibile, in accordo con gli sportelli immigrazione comunali e lo sportello orientamento provinciale.

Art. 4 - Accesso ai servizi

Per facilitare il dialogo e la raccolta di informazioni è opportuno dotare i servizi di moduli semplificati tradotti nelle principali lingue parlate nel territorio.
Può risultare utile chiedere al cittadino straniero di farsi accompagnare da una persona che conosca sufficientemente la lingua italiana per facilitare la comunicazione.
Se la comunicazione con lo straniero e la sua la famiglia è difficoltosa, anche nella fase di accesso ai servizi, è opportuno prevedere l'intervento di un mediatore culturale, in accordo con gli sportelli immigrazione comunali e lo sportello orientamento provinciale.
I servizi possono inoltre prevedere la "formazione" di alcuni referenti delle comunità straniere che possano svolgere attività di mediazione (tutor).
Durante il colloquio con i cittadini stranieri, fatte salve le difficoltà legate alla conoscenza di base della lingua italiana, sarà compito di tutti gli operatori agevolare la comprensione dei principali vincoli/opportunità posti dalle regole della vita sociale e dei servizi nel contesto del territorio della Valdichiana Senese, e rendere espliciti i requisiti e i vincoli per accedere al servizio richiesto.
E' opportuno prevedere l'impegno dei responsabili dei servizi e degli operatori del territorio ad aggiornare tempestivamente le informazioni sui servizi ed agevolare lo scambio tra operatori degli stessi servizi e tra servizi differenti. Al tal fine, si procederà con l'aggiornamento dell' "indirizzario dei servizi" distribuito nel corso degli incontri del Progetto G.E.M.M.A., come base per agevolare la comunicazione tra gli operatori.

Art. 5 - Approccio integrato

I servizi si impegnano a collaborare per favorire l'informazione, l'accesso e l'accoglienza dell'utenza immigrata nei servizi territoriali. L'approccio di tutte le azioni specifiche intraprese dovrà essere di tipo integrato, perché gli interventi

risultano più efficaci se inseriti all'interno di un percorso di informazione e accompagnamento coordinato tra servizi.

Art. 6 – Costituzione di una Cabina di regia

Al fine di aggiornare periodicamente le schede e l'indirizzario dei servizi, migliorare gli strumenti informativi predisposti e verificare l'attuazione del presente protocollo, viene istituita presso il Comune di Sinalunga – Assessorati Servizi sociali ed Istruzione e Cultura - Area Servizi alla Persona, Ente Capofila del Progetto G.E.M.M.A. – una Cabina di regia composta dai rappresentanti di tutti soggetti firmatari del protocollo. Il Comune di Sinalunga si impegna a convocare la Cabina di Regia, almeno ogni sei mesi, per l'aggiornamento continuo delle schede, delle procedure condivise di accoglienza e dell'indirizzario messo a disposizione degli operatori dei servizi. Ogni ente firmatario del Protocollo dovrà quindi nominare un suo rappresentante, incaricato ufficialmente di partecipare alla Cabina di Regia.

La Cabina di Regia avrà anche il compito di prevedere iniziative di aggiornamento e formazione degli operatori per garantire continuità al percorso di miglioramento e omogeneità delle modalità di accoglienza.

Alla Cabina di Regia possono essere invitati rappresentanti di altre istituzioni e di associazioni del Terzo Settore interessati alla problematica e che intendono aderire al Protocollo al fine di implementarne l'estensione ad altri servizi del territorio.

Art. 7 - Durata

Il protocollo avrà validità di **3 anni,** a decorrere dalla data di sottoscrizione. Alla conclusione del periodo sarà effettuata una verifica congiunta sull'andamento delle attività svolte e sui risultati conseguiti per valutare congiuntamente la prosecuzione della collaborazione.

Allegati, parti integranti del Protocollo:

1 Allegato tecnico comprensivo di scheda servizio (formato base);

2 Schede servizio compilate nel corso del progetto G.E.M.M.A.;

3 Indirizzario dei servizi distribuito nel corso degli incontri con gli operatori.

Letto, approvato e sottoscritto, data 11 LUG. 2013

Comune di Sinalunga:

Provincia di Siena – Assessorato al Lavoro e alla Formazione, Centri per l'impiego:

Azienda Uls 7 di Siena, Zona Valdichiana Senese – Servizio Consultori e Percorso nascita:

AZIENDA USL 7 di SIENA
Zona Valdichiana Senese
Il Direttore
Ing. Roberto Pulcinelli

Unione dei Comuni Valdichiana Senese:

Comune di Sarteano – Assessorato Politiche Sociali e per la Salute, Istruzione, Intercultura e Pari Opportunità:

Comune di Montepulciano – Assessorato Servizi sociali, Servizi alla famiglia e all'infanzia, Politiche dell'immigrazione, Politiche della casa:

Associazione culturale "Il Grifo e il Leone", Montepulciano (SI):

ASSOCIAZIONE CULTURALE
"IL GRIFO E IL LEONE"
Piazza Savonarola, 10/A
53045 MONTEPULCIANO (SI)
C.F. 90010510528 - P.I. 00953210523

Associazione "Amica Donna", Montepulciano (SI):