

Manuale operativo

Per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale



...or she ...
are "whole" ...
less. People with inte
fear. Their lives are
son of integration is o
ainst which all of life
we do so much
what we do



SERVIZIO CENTRALE

del Sistema di protezione
per richiedenti asilo e rifugiati

Istituito ai sensi dell'art. 32 della legge 189/02 e affidato dal
Ministero dell'Interno all'ANCI mediante convenzione



Dipartimento per le libertà civili
e l'immigrazione



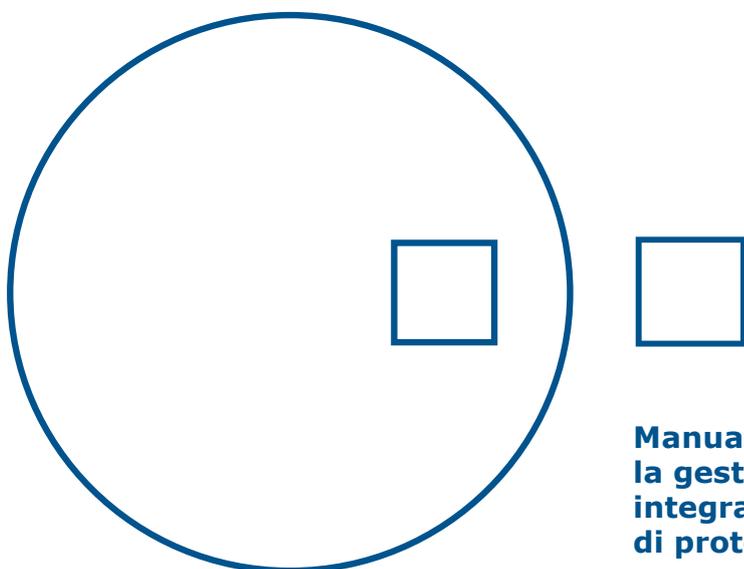
SERVIZIO CENTRALE

del Sistema di protezione
per richiedenti asilo e rifugiati

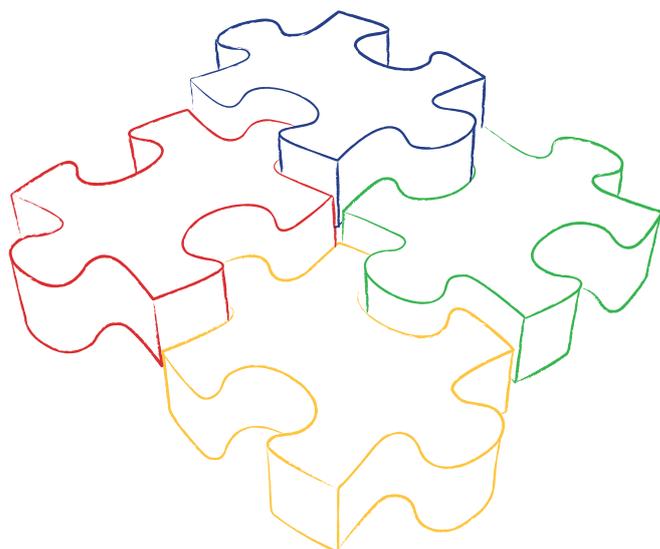
Istituito ai sensi dell'art. 32 della legge 189/02 e affidato dal
Ministero dell'Interno all'ANCI mediante convenzione



Dipartimento per le libertà civili
e l'immigrazione



**Manuale operativo per l'attivazione e
la gestione di servizi di accoglienza e
integrazione per richiedenti e titolari
di protezione internazionale**



1. L'accoglienza	
Caratteristiche e obiettivi.....	4
2. L'accoglienza	
La relazione operatore/utente.....	4
3. L'accoglienza	
Aspetti gestionali e pratici.....	7
4. Percorsi di integrazione	
.....	27
5. L'orientamento legale	
.....	43
6. L'accoglienza dei casi vulnerabili	
.....	63
7. L'accoglienza dei minori stranieri	
non accompagnati richiedenti protezione internazionale.....	80
8. Allegati	
.....	87

L'accoglienza

● Caratteristiche e obiettivi

L'accoglienza di richiedenti asilo¹, rifugiati e titolari di protezione sussidiaria e umanitaria² ha come obiettivi principali:

- garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona;
- favorirne il percorso verso la (ri)conquista della propria autonomia.

Nell'ambito dell'accoglienza dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale, così come più in generale in materia di servizi sociali, si fa riferimento al concetto di *empowerment*, inteso come un processo individuale e organizzato, attraverso il quale le singole persone possono (ri)costruire le proprie capacità di scelta e di progettazione e (ri)acquistare la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità e opportunità.

In questa ottica risulta immediato collocare al centro dell'accoglienza del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) le stesse persone accolte, le quali non sono dei meri beneficiari passivi di interventi predisposti in loro favore ma protagoniste attive del proprio percorso di accoglienza.

Di conseguenza, quella proposta dallo SPRAR è un'accoglienza *"integrata"*. Questo comporta che gli interventi materiali di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, siano contestuali a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia.

I servizi garantiti nei progetti territoriali dello SPRAR sono:

- assistenza sanitaria;
- assistenza sociale;
- attività multiculturali;
- inserimento scolastico dei minori;
- mediazione linguistica e interculturale;
- orientamento e informazione legale;
- servizi per l'alloggio;
- servizi per l'inserimento lavorativo;
- servizi per la formazione.

Nel prevedere tutti questi servizi è necessario che il percorso di accoglienza e di integrazione del singolo beneficiario possa tenere conto della complessità della sua persona (in termini di diritti e di doveri, di aspettative, di caratteristiche personali, di storia, di contesto culturale e politico di provenienza, ecc.) e dei suoi bisogni. Trattasi pertanto di un *approccio olistico* volto a favorire la presa in carico della persona nella sua interezza e nelle sue tante sfaccettature. Per garantire questa presa in carico e per consentire alla persona di esprimersi autonomamente anche nella manifestazione dei bisogni, lo SPRAR punta molto sulla costruzione e sul rafforzamento delle *reti territoriali*, che coinvolgano tutti gli attori locali a sostegno dei progetti di accoglienza nella sua totalità e, al tempo stesso, dei percorsi individuali dei singoli beneficiari.

● La relazione operatore/utente

Gli operatori rivestono un ruolo fondamentale nel percorso di accoglienza e di integrazione di ogni singolo richiedente e titolare di protezione internazionale.

Durante il periodo di accoglienza l'operatore accompagna e affianca il beneficiario per risolvere le questioni della quotidianità (sulla base dei servizi garantiti dai progetti SPRAR, come sopra indicati) e diventa un *"ponte"* per la conoscenza del territorio e della comunità locale.

Il rapporto tra operatore e utente si caratterizza pertanto come una relazione di fiducia reciproca, attraverso la quale l'operatore sostiene il beneficiario nella realizzazione di un percorso di inserimento, supportandolo nel focalizzare ed eventualmente potenziare le proprie risorse, in rapporto al contesto sociale nel quale è inserito.

Sulla base di un rapporto di reciprocità il beneficiario diviene egli stesso protagonista del progetto di inserimento, collaborando direttamente con l'operatore.

La relazione tra operatore e utente può riassumersi in alcune sue **specificità**:

1. Il decreto legislativo n.251/2007, di recepimento della direttiva europea n. 2004/83/CE (recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta), introduce un nuovo lessico. Non si parla più di richiedente asilo quanto di "richiedente protezione internazionale".

2. Il medesimo decreto legislativo, indicato alla nota precedente, prevede che la protezione internazionale sia garantita attraverso lo status di rifugiato e la protezione sussidiaria. A partire dall'entrata in vigore di tale decreto legislativo (19 gennaio 2008) la "protezione umanitaria" assume una connotazione differente che, pur rispettando il principio di *non refoulement* sancito dalla Convenzione di Ginevra del 1951, esula dal concetto stesso di protezione internazionale. Gli esempi più calzanti sono relativi alle persone con gravi problemi di salute o provenienti da Paesi afflitti da catastrofi naturali, per le quali è impossibile procedere a un rimpatrio. Pur non

- è caratterizzata dalla reciprocità;
- è di carattere professionale e non personale;
- l'operatore non si sostituisce al beneficiario ma lo supporta nell'agire direttamente.

Al fine di instaurare una relazione di fiducia efficace, è importante che l'operatore metta in gioco alcuni elementi, fondamentali nella gestione delle relazioni interpersonali.

In particolare, l'operatore dovrà avere la **capacità** di:

- saper ascoltare il beneficiario e favorirlo nell'espressione dei propri bisogni;
- delimitare l'ambito del proprio ruolo professionale, riconoscendo le proprie competenze e responsabilità, nonché i limiti;
- acquisire le competenze specifiche richieste dal ruolo e ricercare occasioni di aggiornamento;
- essere consapevole dei propri limiti professionali e personali;
- assicurarsi che il beneficiario sappia come e quando può intervenire l'operatore stesso;
- saper individuare, di conseguenza, ulteriori competenze che possano rendersi complementari al lavoro dell'operatore;
- conoscere i servizi e le potenzialità del territorio;
- costruire rapporti di scambio di informazioni e di reciproca collaborazione con altri soggetti attivi sul territorio;
- favorire l'accesso dei beneficiari ai servizi individuati;
- orientare il beneficiario al servizio/operatore di cui ha bisogno;
- costruire un rapporto di reciprocità con il beneficiario, responsabilizzandolo affinché si attivi in autonomia in base alle proprie risorse individuali;
- rapportarsi con i beneficiari in relazione alle caratteristiche personali di ciascuno, senza omologare l'intervento;
- condividere il piano di intervento con gli altri operatori del servizio, affinché le azioni intraprese siano complementari fra loro e diano efficacia all'intervento nel suo complesso.

In questo senso il **ruolo** dell'operatore è quello di:

- avere chiari gli obiettivi del progetto e renderli espliciti al beneficiario. Impostare la relazione con il beneficiario a partire dagli obiettivi del progetto nel quale è inserito (cosa ti posso dare, cosa mi aspetto che tu faccia, ecc), avendo chiaro che il ruolo dell'operatore non consiste nel farsi carico *in toto* del beneficiario, bensì nel mettere a disposizione la propria professionalità a sostegno di un percorso di accoglienza e di inserimento, di cui lo stesso beneficiario rimane protagonista assoluto.
- Contestualizzare la situazione del beneficiario in rapporto ai servizi di cui può usufruire sul territorio e, in generale, in rapporto ai diritti e doveri di cui gode secondo l'ordinamento italiano. Questo ultimo punto risulta particolarmente importante al fine di evitare fraintendimenti circa la soluzione di problemi, legati soprattutto al permesso di soggiorno.
- Su tali basi, elaborare insieme al beneficiario un percorso individuale che ottimizzi le risorse e gli obiettivi della persona, in rapporto alle effettive opportunità e possibilità del territorio.

Gli **strumenti** di base che l'operatore ha a disposizione sono:

- l'ascolto empatico, ponendosi dal punto di vista del beneficiario;
- la costruzione di una relazione improntata sul dialogo e sulla negoziazione;
- l'utilizzo della comunicazione "consapevole", finalizzata a strutturare e rendere trasparente il rapporto dare/avere all'interno del progetto e della relazione interpersonale;
- la conoscenza del beneficiario e della sua storia, al fine di focalizzare le eventuali difficoltà, anche di ordine psicologico ed emotivo, che possono avere un'influenza sulle proposte che vengono fatte;
- la condivisione degli interventi con tutta l'équipe di operatori;
- la rielaborazione con la propria équipe, e con il supporto di un'eventuale supervisione, delle proprie modalità di lavoro.

riconoscendo loro lo status di rifugiato, né rilevando elementi che consentano di attribuire la protezione sussidiaria, si prende atto che un rinvio nel paese di origine o in un paese terzo comporterebbe la perdita delle opportunità di cura e di presa in carico che, invece, sono garantite in Italia. In tal caso si decide di riconoscere la protezione umanitaria.

Per approfondimenti:

A. Canevaro (a cura di), *Pedagogia cooperativa in zone di guerra*, Edizioni Erikson 1998.

F. Sironi, *Persecutori e vittime*, Ed. Feltrinelli, 2000.

Ass. Frantz Fanon e ICS – Consorzio Italiano di Solidarietà (a cura di), *Pensare la violenza. Atrocità di massa, tortura e riabilitazione*, (Roma, 2003).

Cir, *La moglie di lot. Vivere in esilo* (Roma, 1996).

Centro Astalli, *La notte della fuga*, Ed. Avagliano editore, 2005.

I. Carlot, F. Longo, *Attraverso il centro* (comune di Venezia, Progetto Fontego, 2006).

● Aspetti gestionali e pratici

- 1. Accesso nei progetti di accoglienza dello SPRAR
- 2. Il Servizio centrale del Sistema di protezione
- 3. L'accoglienza del nuovo beneficiario: primi adempimenti
- 4. Il colloquio di orientamento e il progetto personalizzato
- 5. Le strutture di accoglienza
- 6. Condizioni materiali di accoglienza
- 7. L'équipe
- 8. Servizi minimi garantiti

■ 1. Accesso nei progetti di accoglienza dello SPRAR

Le segnalazioni

L'iter per l'accesso nello SPRAR di richiedenti, rifugiati, titolari di protezione sussidiaria e di protezione umanitaria ha inizio con la segnalazione dei singoli casi alla Banca dati del Servizio centrale.

Le segnalazioni possono essere fatte da:

- enti locali appartenenti alla rete dello SPRAR;
- enti gestori di progetti territoriali dello SPRAR;
- enti di tutela;
- associazioni locali e/o nazionali;
- prefetture (per le quali è prevista una procedura *ad hoc*)³;
- centri di identificazione ovvero centri di accoglienza per richiedenti asilo⁴ (per i quali esiste una modulistica a parte);
- questure⁵.

La segnalazione avviene con l'invio di un fax alla Banca dati del Servizio centrale (i modelli B o C da compilare sono scaricabili dal sito www.serviziocentrale.it e sono raccolti tra gli allegati).

Gli enti già registrati possono accedere direttamente alla sezione dedicata della Banca dati, dove è possibile inserire in lista di attesa coloro che necessitano di accoglienza e che si trovano sui territori degli enti locali.

I comuni che fanno parte della rete dello SPRAR possono inoltrare al Servizio centrale anche la richiesta di inserire le persone direttamente presso il proprio progetto territoriale (in tale caso si compila il modello C. Si veda sempre tra gli allegati).

Le segnalazioni sono completate da:

- il permesso di soggiorno o l'attestato nominativo (nel caso il richiedente abbia appena formalizzato la propria domanda);
- una breve relazione sociale (essenziale per poter individuare da subito particolari esigenze di accoglienza e presa in carico della persona);
- il riferimento della persona da contattare nel momento in cui si sia trovata la soluzione alloggiativa per le persone segnalate.

L'insieme delle richieste di accoglienza – sia quelle cartacee che quelle informatizzate – vengono valutate sulla base della disponibilità dei posti e delle caratteristiche delle persone.

I criteri di cui si tiene conto sono:

- la data della richiesta;
- le caratteristiche peculiari dei richiedenti (famiglia o singolo; donne o uomini soli; nuclei monoparentali; minori, sia in famiglia che non accompagnati);
- la presenza di una vulnerabilità della persona;
- la tipologia del permesso di soggiorno;
- la località dalla quale provengono le segnalazioni.

Nel considerare questi criteri, risulta evidente come la relazione sociale che accompagna la segnalazione abbia un'importanza essenziale.

Una volta confermata la disponibilità di un posto di accoglienza, il Servizio centrale provvede ad attivare i necessari contatti tra il soggetto segnalatore e il progetto di accoglienza individuato.

Il Servizio centrale provvede anche alla preparazione

3. Non ci si vuole dilungare qui sulle modalità adottate da prefetture e Servizio centrale per procedere esclusivamente alla segnalazione dei richiedenti protezione internazionale. Si vuole, tuttavia, ricordare un modello di pronta accoglienza della prefettura di Varese che accoglie i richiedenti, transitati dall'aeroporto di Malpensa, fino a quando non viene rilasciato un attestato nominativo che consenta loro di accedere al Sistema di protezione.

4. Centri istituiti ai sensi dell'art.20 del decreto legislativo n.25/2008.

5. Le segnalazioni delle questure attengono ai titolari di protezione già riconosciuta e non ai richiedenti protezione internazionale, alle quali si applica quanto disposto dal decreto legislativo n.140/2005.

della corrispondenza tra comuni, enti gestori ed enti segnalatori per concludere le operazioni di trasferimento dei beneficiari.

Il trasferimento – centralmente coordinato dal Servizio centrale – avviene con l'intervento diretto e la collaborazione tra l'ente segnalatore e il progetto territoriale di accoglienza.

I tempi di inserimento sono condizionati fortemente dalla disponibilità di posti e dal numero delle richieste pervenute al Servizio centrale.

Alle segnalazioni provenienti dalle prefetture, tuttavia, viene riconosciuto un carattere di priorità e i termini di risposta sono di massimo due giorni.

La permanenza nello SPRAR

I tempi di permanenza all'interno del Sistema di protezione sono:

- pari alla durata della procedura di riconoscimento della protezione internazionale, nel caso di richiedenti;

- sei mesi nel caso di rifugiati, titolari di protezione sussidiaria e di protezione umanitaria;

- sei mesi dalla data della notifica del provvedimento della Commissione territoriale che riconosce la protezione internazionale, qualora il beneficiario sia entrato nello SPRAR da richiedente asilo.

In questi ultimi due casi è possibile (in situazioni specifiche, come si vedrà al paragrafo successivo) procedere a una richiesta di proroga.

Gli obiettivi, le modalità, le attività, gli interventi e i servizi che caratterizzano la permanenza nel progetto di accoglienza sono presentate nei capitoli che seguono.

Le proroghe

Le proroghe per un prolungamento del periodo di accoglienza sono sempre possibili nel caso di persone appartenenti alle cosiddette categorie vulnerabili⁶; mentre sono concesse unicamente in casi eccezionali per i beneficiari di progetti di accoglienza "ordinari".

Per richiedere la proroga il progetto territoriale deve

provvedere a inviare una richiesta specifica al Servizio centrale, compilando un modulo (il modello A, scaricabile dal sito www.serviziocentrale.it e contenuto tra gli allegati) e allegando una sintetica relazione sociale nella quale vengano presentate in maniera puntuale le motivazioni che inducono a protrarre il periodo di accoglienza.

Il Servizio centrale provvede a rispondere a ogni singola richiesta, sia nel caso si conceda l'autorizzazione, sia in caso contrario.

L'uscita dal progetto di accoglienza

Il beneficiario esce dal progetto territoriale e dallo SPRAR, qualora si verifichi:

- l'integrazione sul territorio o in altre zone;
- l'abbandono volontario del progetto;
- la scadenza dei termini (qualora non sia stata autorizzata la proroga o non sia stata richiesta);
- l'allontanamento (nei casi di impossibilità di proseguimento del percorso di accoglienza a causa di gravi violazioni delle norme interne del progetto);
- la scelta di un rimpatrio volontario assistito.

L'uscita dal progetto di accoglienza deve essere registrata nella Banca dati del Servizio centrale, specificando le cause che l'hanno determinata. In particolare, nel caso di integrazione, si richiede al progetto territoriale di compilare un ultimo modulo (modello E – Uscita per integrazione, anch'esso scaricabile dal sito del Servizio centrale e contenuto tra gli allegati), attraverso il quale è possibile tracciare i percorsi di inserimento socio-economico dei beneficiari dello SPRAR e valutare la portata della stessa integrazione.

■ 2. Il servizio centrale del sistema di protezione

La Banca dati è l'interlocutore privilegiato per:

- procedere alla segnalazione delle richieste di accoglienza e delle uscite dei beneficiari dai progetti territoriali;
- coordinare le operazioni di trasferimento dei beneficiari e identificare le modalità più indicate per procedere;

6. Si rinvia nello specifico alla lettura della sezione dedicata: "L'accoglienza dei casi vulnerabili".

- richiedere supporto per l'accesso e l'utilizzo degli strumenti informatici di raccolta e condivisione dei dati;
- monitorare la presenza della popolazione rifugiata sui singoli territori.

Il **Gruppo operativo** è l'interlocutore privilegiato per:

- richiedere consulenza per la gestione dei servizi del progetto territoriale, nonché assistenza specifica per l'individuazione di possibili soluzioni in merito a particolari criticità rilevate;
- identificare i percorsi più indicati per i singoli beneficiari;
- segnalare problematiche o disfunzioni sul territorio;
- confrontarsi sui passaggi della procedura per il riconoscimento della protezione internazionale;
- richiedere aggiornamenti in materia legale;
- segnalare o conoscere le buone pratiche maturate a livello locale;
- individuare i bisogni formativi e realizzare iniziative di aggiornamento, approfondimento e formazione;
- assicurare il controllo e il monitoraggio dell'attuazione dei singoli progetti territoriali.

Il settore **Rendicontazione** provvede a seguire:

- tutti gli aspetti finanziari e amministrativo-contabili, relativi alla gestione dei progetti territoriali;
- l'assistenza tecnica agli enti locali per tutto ciò che riguarda la corretta stesura dei rendiconti finanziari dei singoli progetti territoriali, ai fini del successivo controllo (predisposizione e invio di circolari esplicative, consulenze telefoniche, visite per controlli amministrativi "in itinere"), oltre che per rilascio di autorizzazioni di specifiche tipologie di spesa o di particolari deroghe alle modalità previste nel manuale di rendicontazione.
- L'organizzazione di procedure e modalità di gestione amministrativa dei progetti (in particolare aggiornamento di un manuale specifico relativo alla rendicontazione).

Il Servizio centrale è, inoltre, a disposizione dei progetti territoriali di accoglienza per:

- raccogliere e diffondere informazioni su buone

pratiche, eventi e iniziative;

- supportare i progetti territoriali nello sviluppo di ulteriore progettazione che possa rafforzare gli interventi e i servizi già offerti;
- favorire la formazione e l'aggiornamento degli operatori dei progetti territoriali;
- promuovere iniziative di sensibilizzazione e di informazione.

Normativa di riferimento:

Art. 1 sexies, legge n.39/1990 (così come introdotto dall'art. 32 della legge n.189/2002).

Decreto legislativo n. 140/2005, *attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri.*

Decreto del Ministero dell'interno 27/06/2007, modifiche al decreto ministeriale 28 novembre 2005, inerente «*Linee Guida, formulario delle domande e criteri per la verifica della corretta gestione del contributo erogato dal Fondo per le politiche e i servizi dell'asilo e loro armonizzazione alle disposizioni del decreto legislativo del 30 maggio 2005, n. 140. Misure e modalità del contributo economico a favore del richiedente asilo che non rientra nei casi previsti dagli articoli 1-bis e 1-ter del decreto legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39, così come introdotto dall'articolo 32 della legge 30 luglio 2002, n.189*».

■ 3. L'accoglienza del nuovo beneficiario: primi adempimenti

Primi adempimenti

Al momento dell'ingresso in accoglienza, i primi adempimenti da assolvere sono:

- il colloquio di ingresso;
- la condivisione del contratto di accoglienza;
- la comunicazione alla questura;
- il rilascio del codice fiscale;
- l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Colloquio di ingresso

All'ingresso nel progetto di accoglienza è fondamentale che il beneficiario sia adeguatamente informato sul funzionamento del centro e sulle regole da condividere e rispettare.

A tal fine uno strumento importante è il colloquio di ingresso, da tenersi alla presenza di un mediatore interculturale.

Il colloquio, oltre a favorire una prima conoscenza reciproca (tra beneficiario e operatori) e un primo ambientamento con il nuovo contesto di accoglienza, ha l'obiettivo di fornire al beneficiario le informazioni relative a:

- i servizi di cui potrà usufruire;
- tempi e modalità dell'accoglienza;
- le modalità di partecipazione attiva al progetto di accoglienza;
- l'organizzazione e le modalità di funzionamento del centro;
- il ruolo dei singoli operatori in riferimento ai servizi offerti;
- la presentazione del regolamento del centro (in allegato un *fac simile*);
- il contratto di accoglienza che il beneficiario, dopo averlo accettato e condiviso, sarà invitato a firmare.

Durante il colloquio, con il supporto della mediazione linguistica e interculturale, si devono prestare alcune attenzioni:

- verificare che il beneficiario abbia compreso tutti i diversi passaggi presentati;

- verificare la presenza di particolari esigenze e necessità da parte del beneficiario;
- sollecitare il beneficiario a presentare domande e richiedere chiarimenti.

Contratto di accoglienza

Successivamente al colloquio di ingresso al beneficiario viene richiesto di condividere e sottoscrivere il contratto di accoglienza (in allegato un *fac simile*) attraverso il quale:

- l'ente locale (e con esso l'ente gestore) si impegna a garantire accoglienza e a erogare una serie di servizi;
- il beneficiario, da parte sua, si impegna a rispettare il regolamento del centro; ad apprendere la lingua italiana; ad adoperarsi in prima persona per la realizzazione del suo progetto di inserimento; a rispettare i termini e le modalità di accoglienza.

Nel contratto è indicato in maniera esplicita il periodo durante il quale il beneficiario rimarrà all'interno del progetto.

Una volta sottoscritto il contratto, il beneficiario viene formalmente inserito nel centro di accoglienza e si procede a:

- consegnare le chiavi (nel caso di appartamenti);
- assegnare un posto letto;
- presentare gli altri beneficiari;
- provvedere a una prima distribuzione di capi di abbigliamento (se previsto dal centro) e del kit di igiene personale;
- fissare un primo appuntamento per espletare le pratiche burocratiche più urgenti e propedeutiche all'accesso ai diversi servizi del territorio.

Pratiche burocratiche

Le pratiche burocratiche da seguire in via prioritaria sono:

- la comunicazione alla questura;
- la comunicazione alla prefettura;
- la richiesta di codice fiscale;
- l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Segnalazione alla questura

Al momento dell'inserimento di un nuovo beneficiario all'interno del centro, l'operatore è tenuto a segnalare la presenza alla questura di zona entro 48 ore. Tale comunicazione è prevista dalle norme antiterrorismo per tutti i cittadini, dalla normativa sull'immigrazione e dalla normativa specifica in materia di accoglienza. Presso la questura (o il commissariato di zona nel caso di grandi città) il beneficiario - se ancora richiedente o titolare di protezione sussidiaria - sarà chiamato a rinnovare periodicamente il suo permesso di soggiorno⁷. Sempre dalla questura il richiedente riceverà la notifica della convocazione per l'audizione davanti alla commissione territorialmente competente per la definizione dello status di rifugiato.

Il **codice fiscale** è fondamentale per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN). La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione generale delle entrate del Ministero delle finanze (con sede in ogni capoluogo di provincia), dietro presentazione di un documento di identità o, nel caso di richiedenti protezione internazionale, del permesso di soggiorno. Dal momento in cui il beneficiario risulta domiciliato presso la struttura di accoglienza, deve poter accedere a tutti i servizi pubblici presenti sul territorio, tra cui il Servizio Sanitario Nazionale. **L'iscrizione al SSN** e la conseguente scelta del medico di base è un obbligo, oltre che un diritto, e rappresenta pertanto una delle priorità connesse all'accoglienza. L'iscrizione al SSN può essere fatta in qualsiasi momento presso l'Azienda sanitaria locale (Asl) dove il beneficiario ha la residenza anagrafica o l'effettiva dimora, attraverso la compilazione di un modulo di iscrizione fornito dalla Asl. I documenti necessari sono:

- il permesso di soggiorno;
- il codice fiscale;
- l'autocertificazione del domicilio.

L'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale è valida per tutta la durata del permesso di soggiorno⁸ e pertanto deve essere rinnovata contestualmente al permesso stesso. E' inoltre estesa a tutti familiari a carico e per i figli fino al compimento dei 18 anni.

Normativa di riferimento:

In materia di segnalazione delle presenze e domicilio

Art. 12 del DL 21/3/78 n. 59, convertito in legge 18/5/78 n. 91, in materia di antiterrorismo.

Art. 7 D.Lgs n. 286/1998 (per quanto riguarda la segnalazione alle questure).

Art. 6, D.Lgs n.140/2005 (per quanto riguarda la segnalazione alle questure).

Art. 43 Codice Civile, in materia di domicilio.

In materia di accesso al SSN

Artt. 34 e 35 D.Lgs n.286/1998, in materia di accesso ai servizi sanitari.

Circolare Ministero della sanità n. 5 del 5 marzo 2000, Indicazioni applicative del D.Lgs 25 luglio 1998 n. 286 (Disposizioni in materia di assistenza sanitaria).

In materia di certificazioni

DPR n. 455/2000, Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" (definisce all'art. 46 gli stati, qualità personali e fatti per i quali sono previste le dichiarazioni sostitutive di certificazioni).

Per approfondimenti:

ACNUR/UNHCR, *Intervistare i richiedenti asilo*.

ACNUR/UNHCR, *Diritti dei rifugiati in Italia e riferimenti legislativi*.

Sul sito www.programmaintegra.it è consultabile una raccolta di FAQ (*Frequently Asked Questions*) su diversi argomenti, molti dei quali relativi alle varie procedure burocratiche.

7. Il rifugiato rinnova il proprio permesso di soggiorno direttamente presso gli uffici postali. In questura il rifugiato si deve recare per richiedere il primo rilascio del permesso di soggiorno e del documento di viaggio.

8. E' incluso il periodo dell'eventuale ricorso contro il provvedimento di diniego del rilascio del permesso di soggiorno. In questo caso, ai fini dell'iscrizione, va esibita la ricevuta di prestazione dell'istanza alle autorità di polizia (Circolare Ministero della sanità n. 5 del 5 marzo 2000).

■ 4. Il colloquio di orientamento e il progetto personalizzato

Il **colloquio di orientamento** segue di qualche giorno il colloquio di ingresso ed è finalizzato a:

- fornire informazioni generali sui diritti e doveri dei richiedenti e titolari di protezione internazionale;
- preparare un fascicolo personale, contenente i dati anagrafici del beneficiario e qualsiasi altra informazione e/o documentazione che, da subito o in un secondo momento, possa essere utile a predisporre un piano personalizzato di intervento;
- avviare la costruzione di un progetto personalizzato;
- definire tempi e modalità dell'accoglienza, già anticipati al momento dell'ingresso nel progetto territoriale.

Colloqui successivi a cadenza periodica saranno finalizzati alla definizione di un **progetto personalizzato**. Si tratta di un piano individuale di intervento, che consente di programmare e verificare in itinere il percorso di accoglienza e di inserimento del singolo beneficiario o del nucleo familiare.

L'elaborazione di un progetto del genere mira a superare una concezione assistenzialista dell'accoglienza, sollecitando e supportando il beneficiario nel partecipare attivamente alla definizione di un proprio progetto di vita autonomo, che possa trovare una realizzazione nell'uscita dal progetto di accoglienza. Il percorso individualizzato consiste nella definizione di un programma di accoglienza e integrazione che il beneficiario costruisce e condivide con l'operatore e nel quale vengono indicati:

- gli obiettivi da raggiungere;
- i contenuti e le modalità dell'intervento;
- il piano delle verifiche.

Gli obiettivi e le attività sono definiti sulla base delle risorse e delle caratteristiche individuali, nonché delle possibilità offerte dal territorio. Non hanno, dunque, un'impostazione "*granitica*", in quanto sono soggetti a possibili modifiche nel tempo, sulla base dell'eventuale evoluzione delle esigenze del be-

neficiario e del contesto territoriale.

Nell'elaborare un progetto personalizzato, può essere utile porsi alcune domande. Quali sono le risorse del beneficiario (in termini di carattere, attitudini, competenze e conoscenze, resilienza⁹, ecc.)? Quali le sue aspettative? Quali i bisogni? Quali risposte possono venire dal territorio? Su quali risorse locali si può fare affidamento? Che tipo di attività/interventi possono essere messi in campo per rispondere a bisogni e aspettative? Quali i tempi di realizzazione?

Risposte a domande del genere arrivano gradualmente e, proprio per questo, è essenziale prevedere un piano di verifiche periodiche (per esempio, un colloquio mensile con il beneficiario), in modo tale da fare il punto sullo stato di attuazione del programma, evidenziando le eventuali difficoltà di realizzazione e l'individuazione delle possibili soluzioni.

Una particolare attenzione deve essere prestata nei confronti delle persone portatrici di particolari esigenze o vulnerabilità. Di queste si dovrà necessariamente tenere conto, anche nell'ottica di potersi avvalere del supporto di professionalità esterne all'équipe del progetto. Si pensa, per esempio, alle persone vittime di tortura, a coloro che hanno diversa abilità o soffrono di un disagio mentale, alle persone affette da malattie, agli anziani, ai minori, alle famiglie numerose.

In questo senso, per la definizione del progetto personalizzato, tali esigenze e vulnerabilità saranno determinanti, così come sarà fondamentale il supporto da parte di figure professionali specializzate.

Allo stesso modo si deve prestare cura nella progettazione del nucleo familiare, con l'attenzione nel leggere i bisogni e le potenzialità di ogni componente, nonché nel costruire un percorso comune che valorizzi il nucleo come tale e i singoli. In tal caso la programmazione e la verifica devono tenere conto delle peculiarità della famiglia, prevedendo momenti di confronto collettivo e altri individuali anche con i minori, qualora ce ne siano i presupposti (di età, di dinamiche della famiglia, di programmazione di interventi specifici, ecc.).

9. Per resilienza si intende la capacità della persona di reagire e vivere malgrado una condizione di vita difficile. Da un lato si fa riferimento alle capacità di resistenza che il richiedente o titolare di protezione internazionale mette in atto di fronte alla persecuzione, alla fuga, all'esilio. Dall'altro alla volontà di iniziare nuovamente a costruire e progettare.

Alla definizione dei percorsi individualizzati di accoglienza e integrazione contribuiscono strumenti che favoriscono la rielaborazione delle esperienze pregresse della persona e delle sue capacità (per esempio il bilancio di competenze).

Non esiste un formato unico o un modello predefinito per redigere il progetto personalizzato. Proprio perché da adattare alla singola persona e al territorio, ogni progetto territoriale sceglie la forma che può essere più pratica o funzionale.

Per esempio, si può scegliere di registrare i vari passaggi, le verifiche, le modifiche, i risultati conseguiti in un quaderno a parte, aggiornati dall'operatore e dal beneficiario stesso.

In altri casi si è rilevato più pratico inserire direttamente nel fascicolo personale del beneficiario i documenti contenenti le decisioni assunte sugli interventi da fare, le sintesi delle considerazioni emergenti dai colloqui di verifica, nonché copia di tutta la documentazione conseguita dal beneficiario (libretto formativo, attestati, certificati, richieste ufficiali, ecc.).

■ 5. Le strutture di accoglienza

Requisiti minimi

Tutte le strutture devono essere in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza.

Devono, inoltre, essere rispettate le norme igienico-sanitarie relative a qualità, conservazione e somministrazione di cibi e ingredienti, pulizia e igiene dei locali.

E' opportuno che la struttura di accoglienza sia collocata in **luoghi abitati**, facilmente raggiungibile da servizi di trasporto pubblico, per non ostacolare la partecipazione alla vita sociale e l'accesso ai servizi del territorio da parte dei beneficiari.

La struttura di accoglienza deve essere dotata di **servizi igienici** adeguati e in numero sufficiente in rapporto ai beneficiari accolti (1 su 6) e proporzionalmente superiore in base al numero di beneficiari

e alla presenza mista di genere.

Le **stanze** devono essere in numero proporzionale alle persone accolte (massimo 4 persone per stanza in centri collettivi di medie dimensioni; 2 o 3 persone negli appartamenti). La ripartizione dei posti letto per stanza deve tenere conto della metratura e della logistica dei locali, prevedendo per ogni persona spazi adeguati (come anche previsto dalle singole normative regionali).

Nei centri collettivi si deve prevedere la presenza di almeno uno **spazio comune** attrezzato per la lettura, la conversazione e, in genere, per le attività ricreative e di tempo libero. Nel disporre di uno spazio per la televisione, si potrebbe prevedere un collegamento satellitare per consentire la visione dei canali esteri (secondo modalità puntuali e attuabili che possano garantire una condivisione dell'opportunità, senza renderla causa di tensioni).

Durante la permanenza nella struttura di accoglienza i beneficiari devono avere la possibilità di personalizzare il proprio spazio, nel rispetto delle regole di convivenza e dei locali.

Allo stesso modo si consiglia di rendere più accoglienti e arredati gli ambienti (sia dei centri collettivi che degli appartamenti), prevedendo piccole accortezze che possano dare una dimensione più calda alla struttura (poster e stampe; bacheca con gli annunci; foto; disponibilità di riviste, libri e musica; ecc.).

Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali

Nell'organizzare un progetto territoriale, si tende a favorire l'accoglienza a gruppi omogenei di persone, cercando sempre – per quanto possibile – di rispettare le esigenze dei singoli beneficiari.

In base alla capacità ricettiva e all'organizzazione adottata, si possono individuare differenti tipologie di strutture:

- appartamenti;
- centri collettivi di piccole dimensioni (circa 15 persone);
- centri collettivi di medie dimensioni (circa 30 persone);

- centri collettivi di grandi dimensioni (oltre le 30 persone).

Gli **appartamenti** si differenziano per una graduale auto-organizzazione dei beneficiari. L'intervento degli operatori è esterno e la gestione quotidiana della casa è in gran parte affidata direttamente agli stessi beneficiari.

I **centri collettivi** prevedono, invece, la presenza di operatori nelle ore diurne per la gestione della struttura e l'organizzazione delle attività, alle quali partecipano anche i beneficiari.

I **centri collettivi di medie e grandi** dimensioni in genere non garantiscono ampi spazi di autonomia e hanno un'organizzazione logistica e gestionale complessa che solitamente non consente una partecipazione attiva da parte di tutti i beneficiari. In tali strutture si prevede la presenza di operatori anche nelle ore notturne.

Requisiti minimi gestionali

Per agevolare la gestione del centro di accoglienza è necessario predisporre alcuni strumenti.

Regolamento del centro. Le regole che disciplinano il funzionamento di ogni struttura di accoglienza devono essere scritte e tradotte in più lingue. Tali regole contemplano disposizioni che possono facilitare la convivenza, la partecipazione alla gestione del centro, la permanenza nel progetto territoriale e anche le condizioni per le quali può essere previsto l'allontanamento.

Al beneficiario che accede alla struttura il regolamento - così come anche il contratto di accoglienza - deve essere presentato con l'ausilio di un mediatore interculturale¹⁰. L'intervento dei mediatori si rileva necessario anche nei casi in cui i beneficiari contestino i contenuti del regolamento o li contrastino con eventuali comportamenti di avversione.

Contratto di accoglienza. La permanenza nella struttura di accoglienza è sostenuta da un accordo chiaro tra il progetto territoriale e il singolo beneficiario, i quali definiscono rispettivamente i propri impegni e i tempi dell'accoglienza.

La sottoscrizione del contratto di accoglienza, che - come visto sopra - è uno dei primi adempimenti da assolvere, è uno dei principali strumenti che favorisce un rapporto di reciprocità tra operatore e beneficiario: entrambi sono chiamati, secondo la propria posizione, a contribuire al progetto di accoglienza e a parteciparvi in maniera attiva.

L'accoglienza, in tale modo, supera lo stereotipo della "buona azione" per collocarsi nella sfera del rispetto dei diritti e della dignità delle persone.

Registro degli utenti. Ogni progetto è tenuto a registrare la presenza giornaliera del beneficiario mese per mese (un *fac simile* tra gli allegati). Il registro deve essere timbrato e firmato dal responsabile del comune, nonché conservato come documento ufficiale anche ai fini della rendicontazione delle spese sostenute.

10. Rispetto al ruolo del mediatore, si rimanda più avanti al paragrafo dedicato alla équipe del progetto territoriale di accoglienza.

Normativa di riferimento:

D.M. Ministero dell'interno n.246/1987, *Norme di sicurezza antincendi per gli edifici di civile abitazione.*

D.Lgs. n. 626/1994, *attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, 95/63/CE, 97/42, 98/24, 99/38 e 2001/45/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e dalla salute dei lavoratori durante il lavoro.*

D.M. Ministero della solidarietà sociale n. 308/2001, *requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328.*

D.Lgs n.140/2005, *attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri.*

■ 6. Condizioni materiali di accoglienza

Vitto e generi di prima necessità

Il vitto include la colazione e i due pasti principali. Nel curare l'alimentazione dei beneficiari si dovrebbe tendere sempre a soddisfare la richiesta e la necessità di particolari tipi di cibo, curando la loro preparazione in modo da rispettare le tradizioni culturali e religiose delle persone accolte. Le modalità di erogazione possono variare a seconda della tipologia e della organizzazione del centro.

Il **servizio mensa** può essere organizzato internamente al centro collettivo o all'esterno delle strutture. Nel caso venga allestito all'interno, è necessario prevedere uno spazio cucina, l'impiego di personale specifico, nonché l'adeguamento alle disposizioni previste dalle Aziende sanitarie locali. Per agevolare la partecipazione alla gestione e alla vita della struttura di accoglienza, si può prevedere (ed è consigliabile) che gli stessi beneficiari possano collaborare al funzionamento della mensa. In tal caso si devono prevedere turni di spesa, di cucina e di pulizia, nonché – nel caso di centri collettivi – prevedere eventuali adempimenti richiesti dalle Asl (per esempio, il libretto sanitario).

Può essere anche predisposto un servizio di *catering* con consegna dei pasti a domicilio: modalità che può essere presa in considerazione nei casi di centri collettivi, soprattutto là dove la normativa locale imponga disposizioni restrittive nella gestione delle cucine interna alla struttura. In tal caso sarà opportuno stipulare delle convenzioni, facendo attenzione alla diversificazione del menù in base alla tipologia delle persone accolte.

Infine, se la mensa viene predisposta in uno spazio esterno alla struttura, sarà necessario garantirne il facile raggiungimento dal centro.

La **completa autonomia** nella preparazione dei pasti è solitamente prevista nel caso di accoglienza in appartamenti. E', tuttavia, possibile prevedere soluzioni di questo tipo anche all'interno dei centri

collettivi (soprattutto se medio-piccoli) prestando attenzione ad alcune piccole accortezze come i turni per l'utilizzo dello spazio cucina, le modalità condivise sulla conservazione degli alimenti e l'allestimento di un refettorio da utilizzare anche in orari differenti.

I **buoni pasto** sono distribuiti soprattutto nei casi in cui ci si avvale di una mensa esterna alla struttura di accoglienza. In tale caso è opportuno prevedere accordi e/o stipulare convenzioni con i gestori delle stesse mense.

L'**erogazione di denaro** direttamente ai beneficiari per l'acquisto di beni alimentari è una formula indicata nel caso di accoglienza in appartamenti. In ipotesi del genere è opportuno prevedere un accompagnamento iniziale al fine di consentire l'acquisizione di dimestichezza con i luoghi, le modalità e i costi della spesa, favorendo così una graduale autonomia dei beneficiari nella gestione della quotidianità.

La **distribuzione di buoni alimentari pre-pagati** è di fatto un'alternativa all'erogazione del denaro. Per consentirla è necessario prevedere accordi con alcuni esercizi commerciali del territorio.

La **distribuzione diretta dei generi alimentari** è una soluzione valida sia per l'accoglienza in appartamenti che nei centri collettivi. Si può, così, prevedere l'acquisto diretto di generi alimentari da parte del progetto, tenendo conto anche di richieste di alimenti specifici avanzate dai beneficiari. Per i generi alimentari di base (pasta, olio, riso ecc) potrebbe essere utile fare ricorso a convenzioni con il banco alimentare.

Una soluzione del genere nella distribuzione del vitto è senza dubbio di più facile gestione da parte degli operatori ma, al tempo stesso, può rallentare l'acquisizione di autonomia da parte dei beneficiari.

Abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale

La fornitura di **vestiario e calzature** può essere effettuata tramite:

- erogazione diretta da parte del progetto di accoglienza, attraverso l'acquisto di capi nuovi. Si possono, al limite, prevedere anche accordi con i centri di raccolta di capi usati (esclusa la biancheria intima), purché in buone condizioni e sottoposti ad adeguati processi di sterilizzazione.

- Contributi in denaro o in buoni spesa utilizzabili presso esercizi commerciali convenzionati, con i quali si siano definiti accordi in merito, per esempio, al limite massimo di spesa per singolo capo di abbigliamento.

La **biancheria per la casa** (lenzuola, asciugamani, coperte, canovacci, tovaglie) devono essere predisposte dal progetto di accoglienza in numero sufficiente per il numero dei beneficiari e per le esigenze di cambio. Questo non esclude, tuttavia, che i beneficiari possano decidere di acquistare biancheria a titolo personale e di proprio gusto; oppure dare indicazioni in tale direzione al progetto.

I **prodotti per l'igiene personale** possono essere distribuiti in modo analogo a quanto previsto per l'abbigliamento.

Pocket money

Il pocket money consiste in un contributo in denaro da corrispondere a ogni beneficiario (commisurato al numero dei componenti del nucleo familiare) e destinato alle piccole spese personali, ulteriori rispetto ai beni e ai servizi garantiti dal progetto di accoglienza.

Il pocket money, oltre a consentire ai beneficiari di acquistare anche generi voluttuari e di non prima necessità, è uno strumento di supporto ai percorsi di inserimento. Permette, infatti, di acquisire maggiore confidenza con la valuta e di testare direttamente il costo della vita.

All'erogazione materiale del pocket money si deve procedere nel rispetto della dignità della persona. Pertanto si deve fare attenzione affinché non prenda i connotati di un "obolo". A questo si può ovviare prestando attenzione ad alcune accortezze: distribuzione del denaro in un luogo "istituzionale" come, per esempio, un ufficio; la firma di una ricevuta da parte del beneficiario; la presenza di personale dell'ente locale preposto alla contabilità. Per favorire i percorsi di (ri)conquista dell'autonomia della persona e del nucleo familiare, si può anche prevedere una riformulazione del pocket money in particolari situazioni, soprattutto qualora beneficiari avviino attività retribuite (anche borse lavoro o tirocini formativi): in tali casi il pocket money può essere ridotto, anche nell'ottica di un contributo diretto della persona al progetto di accoglienza.

Infine, nel caso di accumulo di quote di pocket money da distribuire, si deve prevedere comunque un meccanismo di distribuzione rateizzata.

Per approfondimenti:

Le linee guida per l'accoglienza presso i progetti territoriali dello SPRAR in: Modifiche al decreto ministeriale (Ministero dell'interno) del 28 novembre 2005, inerente a "*Linee Guida, formulario delle domande e criteri per la verifica della corretta gestione del contributo erogato dal Fondo per le politiche e i servizi dell'asilo e loro armonizzazione alle disposizioni del decreto legislativo del 30 maggio 2005, n. 140*" e relativi allegati.

Tutta la documentazione è reperibile sul sito del servizio centrale

www.serviziocentrale.it

■ 7. L'équipe

La scelta e la gestione del personale dipende molto dalla necessità di rispondere alle specifiche esigenze organizzative del progetto di accoglienza, così come alle caratteristiche dei beneficiari che si prevede di accogliere (singoli o nuclei familiari, donne o uomini, adulti o minori, persone portatrici di particolari esigenze o vulnerabilità, ecc.).

La normativa prevede l'impiego di operatori con una formazione adeguata al ruolo che andranno a esercitare all'interno della struttura.

Qualunque sia il livello e la complessità organizzativa, è opportuno prevedere:

- la presenza di una **équipe multidisciplinare** in grado di rispondere sia alle differenti esigenze dei beneficiari, sia ai bisogni gestionali della struttura;
- il coinvolgimento di personale con **formazione** adeguata e specifica, e con **competenze** e **capacità** idonee.

Le competenze specifiche

Ogni progetto di accoglienza dovrebbe prevedere un'équipe con la presenza di alcune figure professionali con competenze specifiche:

- assistente sociale e/o psicologo;
- educatore professionale;
- mediatore interculturale e linguistico;
- operatore legale e/o avvocato.

L'**assistente sociale** è una figura importante per la definizione/individuazione degli elementi di contesto, nei quali inserire l'intervento di accoglienza. Per competenze professionali l'assistente sociale è in grado di mettere il beneficiario nella condizione di poter esprimere i propri bisogni. Allo stesso tempo consente di facilitare il rapporto con i servizi del territorio, conoscendone la normativa di riferimento e le possibilità (e modalità) di accesso da parte dei beneficiari.

La presenza di uno **psicologo** consente di facilitare il dialogo tra progetto di accoglienza e singolo bene-

ficiario, sapendo anche intervenire per far incontrare le esigenze e istanze dell'individuo con i bisogni del progetto nella sua complessità. La figura dell'etnopsicologo diventa importante nei casi di accoglienza di persone con particolari fragilità o con difficoltà ad accettare le nuove condizioni di vita offerte. Per esempio, nel caso di persone che abbiano subito tortura o violenza estrema.

L'**educatore professionale** vede il suo ruolo e le sue competenze strettamente legate al rapporto diretto con i singoli beneficiari. L'obiettivo del suo intervento è l'accompagnamento del beneficiario nel percorso verso l'autonomia, sia attraverso colloqui individuali che attraverso l'orientamento ai servizi del territorio. Gli strumenti di cui si avvale sono relativi a metodologie di operatività psico-pedagogica e di supporto psico-sociale.

Il **mediatore interculturale e linguistico** è importante soprattutto per facilitare la costruzione di rapporti tra il beneficiario, l'operatore e il contesto territoriale. L'impiego del mediatore è centrale al momento dell'arrivo del beneficiario nel centro e soprattutto nelle situazioni in cui il beneficiario stesso si trova a relazionarsi con le istituzioni (dalla scuola alla questura, ai servizi socio-sanitari), nonché in tutti quei momenti in cui è fondamentale che per tutti i soggetti coinvolti (beneficiario, operatore, istituzioni/servizi) sia necessario capire le posizioni reciproche e arrivare a un accordo.

L'**operatore legale** di un progetto di accoglienza (non necessariamente avvocato) deve avere competenze e conoscenze specifiche in materia alla procedura di asilo, alla normativa di riferimento e alle relative pratiche da espletare.

Suddivisione dei ruoli all'interno dell'équipe

La gestione di un progetto di accoglienza richiede al tempo stesso:

-
- un forte lavoro di équipe
 - una puntuale e chiara suddivisione di ruoli degli operatori.

I profili professionali, che si sono presentati appena sopra, dovrebbero comporsi in un lavoro di squadra che possa garantire i differenti ruoli.

Operatori dell'accoglienza

Hanno il compito di curare gli interventi che garantiscano la realizzazione di una "accoglienza integrata". Provvedono, così, a seguire gli aspetti più organizzativi e gestionali della struttura (vitto e alloggio, definizione di eventuali turni, pocket money, ecc.) e, nel contempo, accompagnano i beneficiari nella conoscenza e nell'accesso ai servizi del territorio. Solitamente sono gli operatori dell'accoglienza che provvedono al primo colloquio al momento dell'ingresso del beneficiario all'interno del progetto territoriale e ai primi adempimenti.

Operatori per l'integrazione

Hanno il compito di informare e orientare il beneficiario in merito al percorso di inserimento socio-economico e abitativo (accesso allo studio, alla formazione, al lavoro, alla casa, ecc.). Così come gli operatori dell'accoglienza sono gli interlocutori del beneficiario per la costruzione e la verifica del progetto personale. Allo stesso modo hanno il delicato compito di costruire rapporti e di tessere una rete di relazioni con gli attori del territorio che possono agevolare i percorsi di inserimento socio-economico (datori di lavoro, centri per l'impiego, agenzie interinali, enti di formazione, associazioni e patronati, agenzie immobiliari, associazioni di categoria, sindacati, scuole, ecc.).

Operatori legali

Hanno il compito di sostenere il beneficiario durante la procedura per il riconoscimento della protezione internazionale. Gli interventi di orientamento e informazione legale non richiedono necessariamente la presenza di un avvocato all'interno del progetto territoriale. E' sufficiente la presenza di uno o più

operatori con competenze giuridiche in materia di diritto d'asilo, procedura per la presentazione delle domande, diritti e doveri di relativi ai differenti status e condizioni giuridiche, legislazione vigente in Italia e in Europa. Alla figura professionale dell'avvocato ci si può rivolgere saltuariamente, in base alle eventuali esigenze di tutela giurisdizionale.

Capacità trasversali

Oltre alle competenze specifiche al proprio ruolo e alla propria figura professionale, gli operatori di progetti territoriali di accoglienza devono poter sviluppare capacità che possono consentire un rafforzamento del lavoro di équipe:

- capacità di condividere un lavoro di gruppo;
- elasticità professionale nel conoscere i diversi ambiti della posizione dei beneficiari, anche quelli che esulano dalle proprie competenze specifiche (per un approccio complessivo al progetto e all'accoglienza del singolo beneficiario);
- capacità di ascolto (di beneficiari, colleghi e attori esterni);
- capacità di porsi in relazione con il beneficiario, secondo una relazione di auto-aiuto;
- conoscenza dell'utenza specifica (chi sono i RARU, a livello di status giuridico e di generali condizioni psico-sociali);
- capacità di muoversi all'interno di una rete territoriale.

Numero e organizzazione del personale

Il numero e l'organizzazione del personale varia in rapporto alla dimensione del progetto territoriale e alla tipologia delle strutture di accoglienza.

Per i centri collettivi di medie e grandi dimensioni il lavoro deve essere organizzato secondo ruoli e funzioni articolate e strutturate.

Per i centri di piccole dimensioni e gli appartamenti è possibile prevedere un'organizzazione maggiormente flessibile e meno rigida.

Coordinamento dell'équipe

Per il buon funzionamento di un progetto di accoglien-

za è essenziale che il lavoro dei singoli operatori possa comporsi in seno all'équipe, "luogo" privilegiato per:

- programmare e pianificare gli interventi;
- verificare e condividere sia i limiti di intervento che le risorse del gruppo;
- verificare il lavoro svolto;
- condividere eventuali difficoltà;
- condividere i risultati raggiunti;
- garantire un approccio complessivo nella conduzione del progetto per interno e nella presa in carico dei singoli beneficiari.

Gli **strumenti** a disposizione per favorire il lavoro di équipe sono:

- riunioni periodiche di programmazione e verifica;
- condivisione di periodiche relazioni (da redigere in maniera sintetica e schematica) che riportino gli interventi realizzati e con quali beneficiari, i contatti presi all'esterno, le note di commento;
- condivisione di una rubrica di contatti;
- occasioni di aggiornamento e formazione;
- supervisione esterna dell'équipe che possa supportare il lavoro di gruppo così come il singolo operatore.

L'équipe necessita di un **coordinatore** al quale spettano compiti di:

- coordinamento degli operatori e gestione delle risorse umane;
- conduzione delle riunioni periodiche;
- gestione dei rapporti tra il progetto di accoglienza e l'équipe con le istituzioni locali e gli altri attori del territorio;
- promozione di accordi con i servizi presenti sul territorio;
- promozione di occasioni di formazione e aggiornamento.

Per approfondimenti:

M. Fiorucci, *La mediazione culturale. Strategie per l'incontro*. (Armando Editore, 2000).

A. Belpiede (a cura di), *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi* (UTET, 2002).

■ 8. Servizi minimi garantiti¹¹

Assistenza sociale

Informare, orientare e accompagnare i beneficiari nell'accesso ai servizi pubblici

L'obiettivo è la conoscenza da parte del beneficiario dei servizi e delle opportunità sul territorio e la comprensione del loro funzionamento. Ci si riferisce in particolare a:

- accesso al servizio sanitario nazionale (perché; come; i servizi);
- iscrizione dei minori a scuola (perché; come; i rapporti genitori/insegnanti);
- iscrizione ai corsi di educazione per adulti sul territorio (perché; come; le opportunità offerte);
- accesso ai corsi di alfabetizzazione linguistica (perché; come; l'apprendimento della lingua come strumento centrale nei progetti individuali);
- conoscenza del territorio (trasporti; poste; banche; zone commerciali; associazioni; ecc.).

Accompagnare nel disbrigo delle pratiche amministrativo- burocratiche

Si fa, per esempio, riferimento alla richiesta di sussidi e di contributi alloggio, all'accesso alle graduatorie per l'Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) e, in generale, a tutte le procedure necessarie per beneficiare di servizi o beni, disponibili sul territorio dell'ente locale.

Assistenza sanitaria

Oltre all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, è opportuno che il progetto di accoglienza provveda a stringere o a creare rapporti con i servizi socio-sanitari del territorio.

Si può, per esempio, provvedere alla stipula di protocolli di intesa con la Asl di riferimento (tra gli allegati un esempio di *fac simile*), al fine di rendere maggiormente accessibili al beneficiario i vari servizi sanitari del territorio, promuovendo la rimozione di ostacoli di natura burocratica, linguistica e sociale, anche attraverso l'intervento di **mediatori interculturali**. In questo senso, particolare riguardo

dovrebbe essere dato a tutte le situazioni che richiedono misure specialistiche come quelle che possono essere necessarie nel caso di vittime di tortura, minori, portatori di handicap e anziani, sviluppando una rete mirante a coinvolgere nell'attuazione del programma di sostegno ai beneficiari, tutti gli enti pubblici e privati attivabili sul territorio.

Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

Si può procedere all'iscrizione in qualsiasi momento, presso l'Azienda sanitaria locale (Asl) del luogo in cui il beneficiario ha la residenza anagrafica o l'effettiva dimora (il domicilio indicato sul permesso di soggiorno).

La Asl consegna un modulo che l'interessato deve compilare. Poiché questo è uno dei primi passaggi richiesti sul territorio alla persona, si consiglia un accompagnamento da parte degli operatori.

Per perfezionare l'iscrizione è necessario presentare alcuni documenti:

- permesso di soggiorno (o certificazione attestante l'attesa di rilascio del permesso. Il c.d. *cedolino*);
- codice fiscale;
- autocertificazione del domicilio.

L'iscrizione al SSN è valida per tutta la durata del permesso di soggiorno e non decade nella fase di rinnovo del permesso. Va pertanto rinnovata a ogni rinnovo del permesso stesso. L'iscrizione è, inoltre, estesa a tutti familiari a carico e ai figli fino al compimento dei 18 anni.

Il periodo di validità include anche il tempo relativo all'eventuale ricorso contro il provvedimento di diniego del rilascio del permesso di soggiorno. In tali casi, ai fini dell'iscrizione, è necessario esibire la ricevuta di presentazione dell'istanza alle autorità di polizia.

I servizi di base

L'iscrizione al SSN consente al beneficiario di accedere ai servizi di base previsti per tutti i residenti sul territorio italiano.

Tra questi rientrano:

11. L'ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è una modalità di autocertificazione che consente di verificare il diritto di accesso alle prestazioni assistenziali. Le amministrazioni che erogano i servizi possono chiedere la certificazione ISEE per accordare le agevolazioni o gli sgravi richiesti dagli utenti. La valutazione tiene conto dello stato di famiglia e del reddito complessivo dello stesso nucleo familiare. Le prestazioni per le quali è possibile procedere a una certificazione ISEE sono: l'assegno per nucleo familiare; l'assegno di maternità; gli asili nido e gli altri servizi educativi per l'infanzia; le mense scolastiche; le prestazioni scolastiche (libri, borse di studio, ecc.); le agevolazioni per le tasse universitarie; le prestazioni del diritto allo studio universitario; i servizi socio-sanitari domiciliari; i servizi socio-sanitari diurni, residenziali, ecc.; le agevolazioni per servizi di pubblica utilità (telefono, luce, gas, ecc.); le altre prestazioni economiche assistenziali; le altre prestazioni che non rientrano in questo elenco ma che potrebbero essere comunque oggetto di agevolazioni o sgravi.

- la scelta del medico di medicina generale (di base) e del pediatra;
- l'accesso ai consultori familiari e ai dipartimenti di igiene mentale;
- le prestazioni di urgenza (ricoveri ospedalieri e pronto soccorso);
- l'accesso al servizio di medicina legale, presso il quale è possibile attestare lo stato fisico o psichico delle persone che abbiano subito la tortura. Tale certificazione è una documentazione importante da presentare alla commissione competente per l'esame della domanda di protezione dell'interessato.

Nell'usufruire dei servizi locali del SSN, si consideri l'opportunità di facilitarne l'accesso da parte delle beneficiarie anche attraverso la richiesta di relazionarsi con il personale femminile dei servizi socio-sanitari.

Esenzione dal pagamento del ticket

Sono esenti dal ticket i disoccupati e altre categorie di persone, tra cui rientrano anche i richiedenti protezione internazionale. Questi sono di fatto equiparati ai disoccupati per il periodo di tempo durante il quale non è consentito loro di esercitare attività lavorativa (6 mesi) e, successivamente, quando siano in possesso della certificazione dello stato di disoccupazione¹².

Progetto di accoglienza e territorio

Per rendere maggiormente accessibili i servizi sanitari locali e rimuovere eventuali ostacoli di natura burocratica, linguistica e sociale, i progetti territoriali di accoglienza possono avviare forme di dialogo e di collaborazione con le Asl per:

- costruire o rinforzare rapporti tra progetto e servizi;
- promuovere la stipula di protocolli d'intesa tra progetto di accoglienza e Asl;
- promuovere la presenza di mediatori linguistici e interculturali, soprattutto presso i consultori;
- promuovere occasioni di formazione e aggiornamento, anche per rafforzare le competenze degli operatori dei servizi socio-sanitari in materia di supporto alle vittime di tortura e di presa in carico di

persone che abbiano subito violenza estrema e/o la fuga dal proprio paese.

Inserimento scolastico

A tutti i minori stranieri, soli o accompagnati, è garantito l'accesso alle scuole di qualsiasi ordine e grado, qualunque sia il loro status giuridico.

I minori di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni possono accedere agli **asili nido**, pubblici o privati, distribuiti sul territorio. In entrambi i casi è previsto il pagamento di una retta mensile: nel caso dei nidi pubblici tale pagamento è stabilito in base al reddito familiare. L'iscrizione agli asili nido pubblici, quasi sempre comunali, può essere effettuata attraverso la compilazione del relativo modulo di iscrizione, presso il comune o circoscrizione (nel caso di grandi città) nel quale il richiedente e il titolare di protezione internazionale ha il proprio domicilio o residenza.

I minori dai 3 ai 5 anni possono essere iscritti alla **scuola per l'infanzia** (ex materna) secondo quanto stabilito dalla normativa sul riordino dei cicli scolastici recentemente approvata. La scuola per l'infanzia può essere pubblica o privata e le modalità di iscrizione, nel caso di quella pubblica, sono le stesse previste per gli asilo nido.

Iscrizione scolastica

L'iscrizione può essere fatta in qualsiasi momento dell'anno, compilando la domanda predisposta dall'istituto scolastico e presentando la seguente documentazione:

- permesso di soggiorno (se compiuto il 14° anno di età, il permesso di soggiorno viene rilasciato direttamente all'alunno straniero, in caso contrario il minore è iscritto sul permesso di uno dei due genitori) e documenti anagrafici;
- documenti sanitari, ovvero il documento attestante le vaccinazioni obbligatorie effettuate (se nel paese di origine, tale documento deve essere tradotto)¹³;
- documenti scolastici attestanti gli studi compiuti nel proprio paese di origine; la dichiarazione del genitore o di chi ha la responsabilità del minore, attestante la classe e il tipo d'istituto frequentato.

La certificazione ISEE ha validità di un anno ma può essere soggetta a modifiche in caso di variazioni dei requisiti che l'hanno determinata (per esempio, un cambiamento della composizione del nucleo familiare).

Per avere supporto nella dichiarazione ISEE è possibile rivolgersi ai CAF (Centri di Assistenza Fiscale) e si deve ricordare che per procedere è necessario avere la residenza nel luogo in cui si vuole usufruire delle prestazioni.

12. Si veda più avanti (nella sezione "Percorsi di integrazione", il capitolo 4 "Strumenti per la formazione e l'inserimento lavorativo") le note relative alla competenze relative ai centri per l'impiego.

13. Nelle *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri* (Febbraio 2006) del Ministero per l'istruzione, Ufficio per l'integrazione degli alunni stranieri, si dispone che: "In ogni caso, la mancanza di vaccinazioni non può precludere l'ingresso a scuola, né la regolare frequenza".

Qualora fossero redatti in una lingua non facilmente comprensibile, è necessaria la traduzione giurata. In ogni caso, l'eventuale posizione di irregolarità per mancanza di documenti non ha alcuna influenza sull'esercizio del diritto-dovere riconosciuto dalla normativa vigente.

I minori sono inseriti nella classe corrispondente all'età anagrafica, salvo diverse disposizioni del collegio dei docenti che può decidere, a seconda dei casi, di inserire il minore in una classe inferiore o superiore.

Diritto-dovere all'istruzione

A partire dai 6 fino ai 18 anni, tutti i minori stranieri, soli o accompagnati, presenti sul territorio sono soggetti all'obbligo scolastico e formativo, qualunque sia il loro status giuridico. Per loro si applicano tutte le disposizioni vigenti in materia di diritto all'istruzione, di accesso ai servizi educativi e di partecipazione alla vita della comunità scolastica.

Si parla, così, di un diritto-dovere all'istruzione e formazione dei minori per un totale di 12 anni, suddivisi in due cicli di studio: primo ciclo fino ai 14 anni e secondo ciclo dai 15 ai 18.

Progetto di accoglienza e scuola

Il progetto di accoglienza interviene per favorire la costruzione di rapporti tra i beneficiari e le istituzioni scolastiche, nonché per supportare i percorsi di inserimenti scolastici. In questa ottica gli interventi da realizzare possono prevedere:

- il supporto al minore e alla sua famiglia nella scelta del tipo di percorso di studi da seguire;
- l'accompagnamento e il sostegno alla famiglia del minore nella gestione dei rapporti con la scuola e con gli insegnanti;
- servizi di mediazione interculturale tra genitori e corpo insegnante;
- la partecipazione alla promozione e alla realizzazione di laboratori linguistici interni alle scuole e finalizzati all'apprendimento e al perfezionamento della lingua italiana (da verificare i contenuti dei Piani di offerta formativa dei differenti istituti);

- l'inserimento dei minori in corsi di supporto all'apprendimento della lingua italiana, organizzati all'esterno della scuola;

- la promozione di interventi di sostegno garantiti da personale qualificato e con competenze specifiche sulla mediazione e sull'inserimento scolastico di bambini e ragazzi stranieri;

- la promozione di occasioni di formazione e aggiornamento per il corpo insegnante;

- la promozione di eventi di informazione e sensibilizzazione;

- la promozione di corsi di apprendimento per adulti.

Iscrizione ai corsi di educazione per adulti (eda)¹⁴

I corsi di educazione per adulti sono diffusi su tutto il territorio nazionale e sono tenuti all'interno dei Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPA)¹⁵, presenti in ogni distretto scolastico.

Sono gratuiti e finalizzati a garantire il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

I corsi che possono essere frequentati sono:

- di apprendimento della lingua italiana;
- di conseguimento dell'esame di Stato della scuola secondaria di I grado (ex licenza media) e di II grado (ex scuola superiore);

- di approfondimento per l'apprendimento di linguaggi specifici, finalizzati al rinforzo di competenze relative alle aree socio-economica, scientifica e tecnologica;

- di apprendimento e approfondimento di molteplici materie, secondo un'offerta formativa programmata in base ai bisogni rilevati dalla potenziale utenza.

Proprio per garantire la varietà dell'offerta formativa i CPA tendono a dialogare con gli attori territoriali e, in questa ottica, è da considerarli come interlocutori privilegiati per una progettazione comune. Questo comporta la possibilità di costruire percorsi di formazione ad hoc che possano tenere conto dei bisogni rilevati in seno ai singoli progetti territoriali, anche per lo specifico di persone in accoglienza portatrici di vulnerabilità.

I corsi EDA offrono l'opportunità per i beneficiari

14. Si veda anche nella sezione "Percorsi di integrazione", il capitolo 4 "Strumenti per la formazione e l'inserimento lavorativo".

15. Una nuova definizione e riorganizzazione per quelli che venivano definiti CTP, Centri Territoriali Permanenti.

di ottenere una certificazione del percorso formativo svolto. Tale certificazione ha valore di credito formativo per successivi percorsi di istruzione e formazione e viene rilasciata per legge in tutti i CPA.

L'iscrizione ai corsi EDA è generalmente gratuita (o a quote accessibili) e può essere effettuata in qualsiasi momento dell'anno.

All'atto dell'iscrizione viene fatto un colloquio di inserimento con una consequenziale predisposizione di un programma di apprendimento individualizzato.

Normativa di riferimento:

In materia di accesso ai servizi socio sanitari

Art. 34, D.Lgs n.286/1998 (*assistenza per gli stranieri iscritti al Servizio Sanitario Nazionale*).

Circolare del Ministero della sanità n. 5 del 5 marzo 2000 (*referendosi al D.Lgs n.286/1998, contempla norme relative all'iscrizione obbligatoria e disciplina casi e modalità di esenzione da ticket*).

Art. 39, DPR n. 334/2004 (*l'iscrizione al SSN non decade nella fase di rinnovo del permesso di soggiorno*).

L. n.15/1968, L. 127/1997, DPR 403/1998 (*disposizioni relative all'autocertificazione, anche in relazioni alla documentazione anagrafica*).

In materia di istruzione

Art. 45 DPR n.394/1999 (*istruzione scolastica per minori stranieri*).

L. n.53/2003 (*riforma della scuola e dei cicli scolastici*).

D.Lgs n.59/2004 (*diritto-dovere all'istruzione; riforma scolastica; gradi e cicli*).

Art. 1, co. 6 D.Lgs n. 76/2005 (*obbligo formativo per minori stranieri*).

Direttiva del Ministero dell'istruzione n. 22/2001 (*sull'educazione degli adulti*).

Ministero della pubblica istruzione, 16 febbraio 2006 "*Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*".

Direttiva del Ministero della pubblica istruzione del 25 ottobre 2007, *autonomia dei centri provinciali per l'istruzione degli adulti (di cui al DPR n. 275/1999)*.

D.lgs n. 251/2007 (*attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta*):

Art. 26 – *Accesso all'istruzione*

Art. 27 – *Assistenza sanitaria e sociale*

Per approfondimenti:

Caritas di Roma Area Sanitaria, OIM Unità Psicosociale e di integrazione culturale, *Servizi socio-sanitari e rifugiati. Mappatura dei servizi socio-sanitari sui progetti territoriali dello sprar* (Roma ottobre 2007).

Partnership di Sviluppo AwareNet – Working for Social Inclusion in Europe, *Equal=Language. Manuale per l'insegnamento della seconda lingua a rifugiati e richiedenti asilo* (Roma ottobre 2007. Per l'Italia ha partecipato il progetto IntegRAR-si www.integrarsi.anci.it).

www.istruzione.it Sito del Ministero della pubblica istruzione.

Su <http://www.edscuola.it/archivio/ctp.html> è possibile visionare l'elenco e le coordinate dei Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (nel sito ancora denominati CTP, Centri territoriali permanenti), regione per regione.

www.ministerosalute.it Sito del Ministero della salute (dove è disponibile un archivio giuridico sulle materie di competenza).

www.simmweb.it Sito della Società Italiana di Medicina delle Migrazioni.

www.naga.it Sito di Naga, associazione volontaria di assistenza socio-sanitaria e per i diritti di stranieri e nomadi.

● Percorsi di integrazione

- 1. Costruzione di una rete di sostegno
- 2. Animazione socio-culturale
- 3. Il percorso verso l'integrazione
- 4. Strumenti per la formazione e l'inserimento lavorativo
- 5. Strumenti per la ricerca di soluzioni abitative

Il progetto territoriale deve avviare gli interventi in sostegno ai percorsi di integrazione nel momento stesso in cui i beneficiari entrano in accoglienza. Quando si fa riferimento all'integrazione, si tiene conto di più livelli di inserimento (sociale, abitativo e lavorativo) e si ha come obiettivo l'appropriazione da parte dei richiedenti e titolari di protezione internazionale di quegli strumenti che consentano loro di interagire con il territorio in modo dialettico, riuscendo a capire quali passaggi sono necessari per trovare risposte a esigenze e bisogni personali.

In questa ottica i servizi messi a disposizione dai progetti dello SPRAR sono finalizzati a favorire i beneficiari nella (ri)acquisizione della propria autonomia.

Se uno degli obiettivi principali è, dunque, la capacità di interazione con il territorio, risulta immediato come l'apprendimento della lingua italiana rappresenti la via principale per comunicare e, soprattutto, per poter favorire un'autodeterminazione personale.

Se la conoscenza dell'italiano rimane requisito di base per l'inserimento nei corsi di formazione professionale o nel mondo del lavoro, è allo stesso tempo condizione di base per costruire dinamiche relazionali nel contesto sociale: dall'accesso e fruizione dei servizi pubblici, alla informazione; dall'espressione di bisogni alla partecipazione alla vita sociale.

Con la definizione del progetto personale, elaborato all'ingresso nella struttura di accoglienza, vengono

stabiliti gli obiettivi e la tempistica di un percorso graduale che possa avviare il beneficiario verso l'integrazione.

In linea generale, le attività volte a favorire l'integrazione prevedono, da parte del beneficiario, il recupero dei propri background (personali, formativi e lavorativi), la focalizzazione delle aspettative, l'eventuale riqualificazione professionale, nonché l'acquisizione di nuove competenze e di strumenti utili a interagire con contesto di riferimento.

Per la complessità e l'articolazione dei percorsi di integrazione il progetto territoriale necessita di costruire o rafforzare la propria rete locale di supporto e di agevolare i singoli beneficiari a costruirsi essi stessi una propria rete di riferimento.

Secondo questo approccio le attività di animazione sociale e di tessitura di rapporti con gli altri attori del territorio diventano di fatto la premessa per altri interventi maggiormente spinti sull'inserimento lavorativo e abitativo.

■ 1. Costruzione di una rete di sostegno

Per supportare gli interventi in favore dell'integrazione diventa fondamentale attivare e consolidare il lavoro di rete con gli attori locali che a vario titolo possono essere interlocutori per i percorsi di accoglienza e di inserimento.

Gli operatori dei progetti dello SPRAR assumono, in questo senso, un ruolo essenziale nella costruzione di una rete di supporto.

Le attività che gli operatori possono mettere in atto possono consistere in:

- Promuovere sul territorio il progetto di accoglienza, presentandolo (anche materialmente con brochure, video, pieghevole informativo, ecc.) agli interlocutori privilegiati come: datori di lavoro, sindacati, agenzie per il lavoro e immobiliari, centri per l'impiego, scuole, associazioni di volontariato, giovanili e sportive, ecc.

- Promuovere la realizzazione di iniziative di sensibilizzazione e di informazione: partecipazioni agli

eventi pubblici con stand o altre iniziative; interventi nelle scuole; realizzazione di incontri pubblici e di attività culturali; partecipazione a manifestazioni sportive; ecc.

- Costruire canali di collegamento e occasioni di collaborazione e partenariato tra i vari attori locali, e tra questi e altri attori nazionali.
- Offrire agli attori istituzionali il supporto per realizzare azioni di sistema sul territorio, anche attraverso la progettazione e l'accesso alle fonti di finanziamento europee, nazionali e regionali.
- Supportare gli attori istituzionali nella programmazione di interventi interdisciplinari (anche nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse disponibili). In proposito il modello può venire dallo stesso ente locale titolare del progetto di accoglienza, il quale può attuare o sperimentare strategie di intervento interassessoriali.
- Diffondere le buone pratiche in materia di attività, strategie e politiche dell'integrazione.

Per la realizzazione di azioni come quelle sopra indicate, appare indicato l'utilizzo di strumenti che possano rendere maggiormente strutturali le dinamiche di collaborazione come stesura di protocolli d'intesa, accordi, convenzioni, documenti comuni programmatici, piattaforme di intervento, ecc.

Per approfondimenti:

AA.VV. *Comunità partecipe. Una guida alle buone pratiche locali* (Manifestolibri, 2006).

A. Salvini, *Pogettare in rete*, in Toscano M.A. (a cura di), *Introduzione al servizio sociale* (Laterza, 1996).

■ 2. Animazione socio-culturale

Nel parlare di animazione socio-culturale si fa riferimento alla realizzazione di interventi finalizzati a:

- facilitare la conoscenza del progetto di accoglienza, della condizione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale in generale e del diritto di asilo;
- favorire un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale;
- prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione;
- evitare casi di rifiuto e isolamento;
- valorizzare il dialogo interculturale.

Le attività da realizzare o promuovere possono essere tante e di vario carattere (ricreativo, culturale, sportivo, sociale), con il coinvolgimento di enti pubblici, comunità di cittadini stranieri, associazioni e altre realtà del terzo settore, enti religiosi, scuole, ecc.

Nella realizzazione di queste iniziative i progetti territoriali possono avere il valore aggiunto dato:

- dalla partecipazione attiva dei beneficiari del progetto stesso (anche in previsione di eventi interamente auto-organizzati);
- dal coinvolgimento di più assessorati dell'ente locale (in base alla tipologia delle iniziative).

Come già anticipato sopra, gli eventi da organizzare sono dei più differenti:

incontri con scolaresche; laboratori di manualità nelle scuole e con gruppi giovanili; incontri di aggiornamento con insegnanti; seminari, conferenze e convegni pubblici; cine-forum; spettacoli e attività teatrali; manifestazioni sportive; stand gastronomici con pietanze tipiche dei paesi dei beneficiari; presentazioni di libri; incontri con radio e televisioni locali.

Alcuni progetti territoriali dello SPRAR hanno prodotto direttamente raccolte di storie e di esperienze, quaderni e guide interculturali, video, spot radiofonici, campagne e mostre. Su tutti questi ma-

teriali possono essere richieste informazioni al Servizio centrale.

Per dare visibilità al progetto di accoglienza ma anche per consentire ai beneficiari di riprendere la possibilità di narrare e raccontare, nonché per offrire opportunità di collaborazione con altre realtà del territorio si può anche prevedere la realizzazione di un giornale. In tale caso non si deve pensare a un coinvolgimento unicamente mirato alla scrittura. La ricerca e scelta delle foto, i contatti per le interviste, proposte sui contenuti, il lavoro di tipografia, la grafica, il disegno sono tutti ambiti che consentono partecipazione, valorizzazione di attitudini e competenze, nonché l'acquisizione di nuove capacità.

Per approfondimenti:

SPRAR, Rapporti annuali (scaricabili anche dal sito www.serviziocentrale.it).

Al Servizio centrale dello SPRAR possono essere richieste informazioni sui materiali prodotti dai progetti territoriali appartenenti alla rete.

Fondazione Centro Astalli – JRS, *nei panni dei rifugiati. Percorso a schede sul diritto di asilo* (Roma, 2002).

S. Curci – A. Nanni, *Buone pratiche per fare intercultura* (EMI, 2005).

M. Medi, *Il cinema per educare all'intercultura* (EMI, 2007).

Manuale per un giornale in <http://www.ristretti.it/areestudio/informazione/guide/redazione/index.htm>

Sul sito www.unhcr.it possono essere raccolte informazioni su campagna, eventi, notizie e pubblicazioni.

ICS, *l'utopia dell'asilo* (EGA edizioni, 2006).

ICS (nell'ambito del Progetto META), *Diritto di asilo: una meta da raggiungere* (Roma, 2008).

Video:

Il deserto e il mare (di D. Ymer, S. Eshetu, S. Moges, M. Andechal, A. Awad. 2007). *Un documentario nato da un laboratorio di video narrazione realizzato da rifugiati etiopi e sudanesi.*

Il modello italiano di asilo. Il sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (di M. Calò e C. Casasola, 2007). Si può richiedere direttamente al Servizio centrale dello SPRAR ed è disponibile anche in inglese.

La piazza è chiusa (di E. Winspeare, 2007). Prodotto da Caritas Diocesana di Roma, nell'ambito del progetto Integrarsi.

A sud di Lampedusa (di A. Segre, 2007).

Equal voices (di V. Castagnetto, 2007). Prodotto da partnership internazionale Aware-Net.

■ 3. Il percorso verso l' integrazione

Il percorso verso l'integrazione inizia nel momento stesso in cui la persona entra in un progetto di accoglienza. I servizi che vengono forniti durante la permanenza nel centro, infatti, devono tendere a sostenere (e facilitare) i beneficiari nella (ri)conquista della propria autonomia, nel più breve tempo possibile.

Le attività e gli interventi da realizzare, pertanto, non devono essere finalizzati alla sola individuazione di risposte immediate ai bisogni dei beneficiari, ma anche a una diretta acquisizione di strumenti di inserimento socio-economico.

Secondo questo approccio risultano particolarmente importanti:

- L'apprendimento della lingua italiana rappresenta il requisito base per l'inserimento delle persone nel contesto sociale, nonché condizione propedeutica per la formazione, lo studio e l'accesso al lavoro.
- L'orientamento e l'accompagnamento ai servizi del territorio e alla comunità locale, sono essenziali per la graduale acquisizione della capacità di muoversi in autonomia sul territorio e di partecipare alla vita locale.
- La definizione del progetto personale individualizzato (come precedentemente indicato) consente alla persona di avere chiaro verso dove si dirigono gli interventi di accoglienza e di integrazione.
- Gli interventi volti a favorire l'acquisizione di nuove competenze o la rivalutazione del proprio background (formazione professionale; stage; elaborazione del curriculum vitae; bilancio di competenze; certificazione delle competenze; ecc.).
- L'orientamento e l'accompagnamento al lavoro (supporto nella ricerca lavoro; preparazione al colloquio; riqualificazione professionale; relazioni con centri per l'impiego; relazioni con datori di lavoro; ecc.).
- L'orientamento e l'accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative autonome (supporto nella gestione delle relazioni con le agenzie immobiliari e con i proprietari degli immobili; conoscenza dei diritti-doveri di locatore e locatario; la lettura dei giornali degli annunci; la gestione delle utenze; ecc.).

Per approfondimenti:

Commissione Europea, *Manuale sull'integrazione per i responsabili delle politiche di integrazione e gli operatori del settore (2007)*. Documento scaricabile dal sito http://eu.europa.eu/justice_home

OIM, Unità Psico-Sociale e di Integrazione Culturale, *Le filiere dell'accoglienza e dell'integrazione: esperienze, progetti, indicatori* (Roma, 2008) – Pubblicazione realizzata nell'ambito del progetto europeo IntegraRef, comunità locali e rifugiati: promuovere l'integrazione sociale.

■ 4. Strumenti per la formazione e l'inserimento lavorativo

Prima di procedere a una presentazione dei principali strumenti che i progetti territoriali dello SPRAR possono utilizzare per supportare i percorsi di formazione e di inserimento lavorativo, è necessario sottolineare quanto previsto dalla normativa vigente.

Contrariamente alla prassi precedentemente consolidata prima del 2005, i richiedenti e i *ricorrenti*¹⁶ (che possono permanere sul territorio) possono svolgere attività lavorativa. In particolare, ai richiedenti è consentito farlo, qualora la decisione sulla loro domanda di protezione non venga adottata entro sei mesi dalla presentazione della domanda stessa.

Il bilancio di competenze

Il bilancio di competenze ha come obiettivo la ricostruzione del bagaglio personale della singola persona in termini di competenze, abilità, capacità acquisite, esperienze maturate, interessi e attitudini, aspirazioni.

Una ricostruzione del genere presuppone tecniche e metodologie specifiche (schede pedagogiche, questionari di auto-valutazione, recupero della biografia personale, analisi delle esperienze pregresse, test e simulazioni, ecc.) e, da parte dell'operatore, professionalità ed esperienza nel campo. L'elaborazione del "bilancio" comporta, dunque, il coinvolgimento di un consulente esperto ("tutor dell'orientamento" o "psicologo del lavoro") che sappia avviare e gestire un ciclo di incontri/colloqui con il singolo beneficiario.

Il bilancio di competenze è uno strumento importante per poter individuare e descrivere le capacità e le competenze non certificate, nonché per esplicitare quelle che la persona non è consapevole di possedere.

Il percorso del bilancio di competenze si articola generalmente in tre fasi:

1) fase preliminare che consiste in un'analisi dei bisogni e delle aspirazioni del singolo, al fine di (auto)tracciare il profilo personale e individuare gli obiettivi individuali da raggiungere;

2) fase investigativa in cui vengono analizzate le motivazioni, le competenze, le attitudini personali e professionali;

3) fase conclusiva che consiste nel momento di sintesi e consente di definire gli elementi in grado di favorire o di ostacolare la realizzazione di un progetto di sviluppo professionale, elaborando un piano di azione per il perseguimento degli obiettivi definiti.

La certificazione delle competenze

La certificazione delle competenze è un procedimento di verifica e valutazione mediante il quale un soggetto esterno (*certificatore*) riconosce alla persona il possesso e la qualità di determinate conoscenze, competenze e qualifiche che il diretto interessato potrà spendere nel suo percorso di inserimento socio-economico.

La certificazione - in Italia di competenza delle regioni - avviene generalmente al termine di un percorso di formazione professionale o a seguito di esperienze di lavoro o di stage e tirocinio. In tali casi le competenze vengono registrate in un *libretto formativo* individuale (in allegato un *fac simile*) e costituiscono crediti riconoscibili e spendibili in ambito nazionale ed europeo.

Attualmente in Italia non esiste un sistema nazionale, né una consolidata esperienza in materia di certificazione delle competenze. Alcune regioni hanno avviato interessanti esperienze in materia, soprattutto se si fa riferimento alle competenze acquisite in maniera informale.

Nel prendere spunto dal *fac simile* di libretto formativo contenuto tra gli allegati, i progetti territoriali di accoglienza possono verificare e sperimentare con attori del territorio (dopo aver controllato che nella propria regione o provincia non esistano esperienze pregresse e/o prassi consolidate), la possibilità di procedere a una certificazione, soprattutto per quanto concerne quelle competenze e capacità acquisite per via informale.

16. Richiedenti asilo che, avendo ricevuto un diniego di riconoscimento della protezione internazionale, abbiano presentato un ricorso giurisdizionale avverso tale provvedimento.

Il riconoscimento dei titoli di studio

La legge italiana stabilisce che i titoli di studio conseguiti all'estero non hanno valore legale in Italia, pertanto i loro possessori non sono autorizzati – sul territorio italiano – a proseguire gli studi accademici, né a esercitare specifiche professioni, salvo che non si proceda al riconoscimento del titolo di studio.

Per i **titoli di studio accademici**, conseguiti all'estero, è possibile richiedere il riconoscimento, presentando una domanda con allegata documentazione, allo sportello delle segreterie delle Università.

I documenti da presentare sono:

- a) domanda diretta al Rettore dell'Università italiana prescelta;
- b) originale del titolo di studio di scuola secondaria superiore di ammissione all'Università che ha rilasciato il titolo accademico;
- c) originale del certificato analitico degli esami universitari rilasciato dalla predetta Università (che attesti date e sedi degli esami, ove questi si fossero parzialmente svolti anche presso sedi universitarie diverse da quella che ha rilasciato il titolo);
- d) programmi di ogni singolo esame;
- e) originale del titolo accademico posseduto;
- f) tre fotografie.

Per i documenti alle lettere b), c), d), e) è richiesta una traduzione ufficiale.

Per i documenti alle lettere b), e) anche una legalizzazione.

La documentazione deve essere accompagnata da una "dichiarazione di valore", di cui sono competenti le rappresentanze diplomatico-consolari, chiamate a confermare l'autenticità dei documenti prodotti.

Le autorità accademiche possono dichiarare l'equivalenza, a tutti gli effetti, del titolo accademico estero con quello corrispondente italiano oppure riconoscere i corsi disciplinari corrispondenti a quelli italiani, indicando gli altri esami da sostenere.

In tal caso l'interessato dovrà iscriversi a un anno intermedio della facoltà italiana per completare il

corso di laurea e quindi svolgere una professione.

Va tuttavia considerato che lo svolgimento di molte professioni è condizionato dal rapporto di reciprocità con il paese di provenienza.

Solo i rifugiati riconosciuti in base alla Convenzione di Ginevra e i cittadini dell'Unione Europea sono **esentati dal regime di reciprocità**.

La **dichiarazione di corrispondenza di titolo di studio** conseguito all'estero è un certificato che attesta gli studi compiuti a livello di scuole medie superiori o di università.

Tale dichiarazione è importante per l'iscrizione alle liste del collocamento o agli albi, alla Camera di Commercio, per partecipare a corsi di formazione professionale, per un inserimento lavorativo presso privati. Non consente, però, l'iscrizione all'Università o di esercitare professioni.

La dichiarazione di corrispondenza per titolo di scuola superiore si deve richiedere al Ministero della pubblica istruzione (Scambi culturali, Div. III), presentando la seguente documentazione:

- a) domanda in carta semplice;
- b) copia autenticata del titolo di studio;
- c) traduzione giurata del titolo di studio;
- d) dichiarazione di valore in originale.

La dichiarazione di corrispondenza per un titolo accademico deve essere richiesta al Ministero dell'università (URI, Unità V, Cooperazione universitaria), presentando la seguente documentazione:

- a) domanda in carta semplice;
- b) fotocopia del diploma di laurea;
- c) la traduzione giurata del titolo di studio con legalizzazione;
- d) dichiarazione di valore in originale.

I Ministeri interessati si limiteranno a determinare unicamente il livello di studi raggiunto, senza entrare nel merito dei contenuti.

Riconoscimento dei titoli professionali

Per quanto riguarda i titoli professionali conseguiti in Paese non appartenente alla Unione Europea (per l'esercizio della corrispondente professione in Italia) è possibile richiederne il riconoscimento, attraverso la presentazione di una domanda al Ministero competente (salute, giustizia, industria, ecc.).

Per quelle professioni il cui esercizio è sottoposto alla iscrizione in un albo nazionale, si consiglia di prendere contatti direttamente con il corrispettivo "consiglio dell'ordine" locale (degli avvocati, degli architetti, ingegneri, ecc.).

Per l'iscrizione all'albo dei rappresentanti del commercio o dell'impiego nel settore privato, sono gli stessi Uffici di riferimento che curano i relativi adempimenti, atti a verificare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo (per esempio, nel caso di iscrizione al REC – Registro Esercenti Commercio).

Il curriculum vitae

Il curriculum vitae (CV) è uno strumento che consente di presentare nel suo insieme le esperienze formative e lavorative della persona. Nel curriculum vitae è possibile far emergere anche gli interessi, le capacità, le competenze e le attitudini, in modo tale da fornire un quadro più completo delle potenzialità personali. Infatti, oltre a essere una "carta d'identità" del lavoratore, il CV è anche lo strumento fondamentale di auto-promozione, finalizzato a suscitare l'interesse del potenziale datore di lavoro e a ottenere un colloquio di selezione.

Sebbene sia assolutamente differente dal "bilancio di competenze" (per il quale è necessario adottare una metodologia molto puntuale e predefinita), il curriculum vitae – se costruito con attenzione e con l'ausilio di un consulente del lavoro – può essere un'opportunità per la persona di ricostruire la propria storia e iniziare nuovamente a progettare la propria vita. Un buon CV dovrebbe essere:

- ben organizzato e facile da leggere per individuare i contenuti chiave;
- professionale (serio, corretto e presentato come un

documento ufficiale);

- sintetico, con puntuali informazioni, salienti ai fini della selezione;
- mirato e ritagliato sui requisiti della professione e dell'azienda;
- esauriente perché completo di tutte le indicazioni utili per la selezione.

A livello europeo è stato elaborato un modello comune di curriculum vitae¹⁷ che si consiglia di utilizzare sempre e di aggiornare costantemente.

Il format europeo è diviso in cinque sezioni:

1. **Informazioni personali** (dati anagrafici).
2. **Istruzione e formazione.** Vanno indicati i titoli di studio, dal più recente al più remoto, conseguiti sia in Italia che all'estero. Se anche non si è ottenuto il riconoscimento, si consiglia di indicare sempre i titoli. Inoltre, se un'equipollenza con i corsi di studio italiani non risulta immediata alla lettura, si consiglia di specificarla. Segue, poi, l'indicazione della eventuale formazione professionale. Anche in tale caso si devono elencare le esperienze dalla più recente alla più remota.
3. **Esperienza lavorativa.** Qui vanno indicate tutte le esperienze lavorative, dalla più recente alla più remota, compresi stage e tirocini non retribuiti, sia in Italia che all'estero. Per ogni singola esperienza è necessario indicare il periodo di svolgimento, il ruolo ricoperto e, soprattutto, le mansioni svolte. Rispetto a queste ultime si raccomanda sinteticità ma, al tempo stesso, puntualità di descrizione.
4. **Capacità e competenze personali.** Questo è lo spazio da redigere al termine di uno o più colloqui con lo scopo di individuare i saperi della persona: il sapere (acquisito fuori dai contesti formativi istituzionali), il saper essere e il saper fare. L'obiettivo è riuscire a specificare capacità e competenze nell'ambito della sfera relazionale, organizzativa e tecnica.

17. In allegato il fac simile del modello di curriculum vitae in formato europeo.

In questa ottica, tale sezione diventa il centro del CV soprattutto per le persone con bassa scolarizzazione che hanno acquisito competenze attraverso percorsi informali (si pensa, per esempio, alle donne che non hanno studiato, né svolto professioni ma che hanno sviluppate spiccate capacità nella gestione di gruppi numerosi di bambini, nella cura delle persone anziane, nel lavoro agricolo, nella tessitura, ecc.). Questa è la sezione in cui specificare le lingue conosciute, solitamente valore aggiunto nei background delle persone.

5. **Ulteriori informazioni.** Può essere definita una sezione jolly in cui riportare tutte quelle informazioni che possano contribuire a fornire un quadro più completo della persona, andando a inserire notizie che non possono essere incasellate nelle altre sezioni. Si pensa, per esempio, alle esperienze di volontariato o in associazioni (giovanili, studentesche, culturali, ecc.), agli interessi più vari (lettura, sport, cucina, ecc.), alle conoscenze acquisite per tradizione familiare o locale e non inseribili nelle altre sezioni (per esempio, le medicine tradizionali, la narrazione orale, la previsione meteorologica, ecc.).

Al CV sarebbe possibile allegare in fotocopia documenti per rafforzare o avallare le informazioni contenute nello stesso curriculum. In realtà, solitamente i potenziali datori di lavoro preferiscono leggere CV sintetici ma descrittivi, senza doversi orientare tra gli allegati. In ogni caso, è possibile portare con sé tali documenti in occasione del colloquio di lavoro.

La formazione professionale

La formazione professionale riguarda tutti quegli interventi finalizzati all'acquisizione (o all'aggiornamento) di competenze teorico-pratiche per lo svolgimento di determinati ruoli professionali. Prevede la realizzazione di corsi rivolti al primo inserimento, alla qualificazione, alla riqualificazione, specializzazione, aggiornamento e perfezionamento dei lavoratori. Nell'ambito della formazione professionale si posso-

no distinguere: corsi co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE); corsi attivati dal sistema nazionale di formazione continua; corsi residenziali (con vitto e alloggio inclusi); corsi finalizzati all'espletamento dell'obbligo formativo.

Sebbene nel passato ci siano state prassi discordanti in merito, l'ordinamento italiano ormai riconosce ai richiedenti asilo la possibilità di seguire corsi di formazione professionale che, eventualmente, possono anche essere realizzati dall'ente locale responsabile del progetto di accoglienza.

La formazione professionale solitamente è supportata dai finanziamenti europei (del Fondo Sociale Europeo), insieme a finanziamenti locali di regioni e province.

Ogni progetto territoriale di accoglienza dovrebbe avviare un rapporto continuativo con gli enti formazione presenti sul territorio per verificare le opportunità e prevedere accordi che facilitino l'accesso dei beneficiari ai corsi programmati o da programmare. Là dove l'offerta formativa dovesse essere insufficiente, l'ente locale responsabile del progetto potrebbe verificare l'opportunità di costruire con la provincia e/o la regione una progettazione per la realizzazione di interventi formativi, in favore dei beneficiari del progetto territoriale e anche di altre persone con difficoltà di accesso al mondo del lavoro (per esempio i giovani).

La formazione continua e la formazione permanente

Tra le iniziative volte all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita rientrano le attività di **formazione continua** dei lavoratori. Si tratta di attività di formazione, aggiornamento e riqualificazione rivolte ad adulti occupati che possono partecipare ai corsi su iniziativa autonoma o su proposta dell'azienda per la quale lavorano.

Per le attività di formazione continua i lavoratori possono usufruire di congedi formativi.

L'educazione permanente degli adulti (EDA) rappresenta l'insieme delle opportunità educative

formali (istruzione e formazione certificata) e non formali (educazione artistica, fisico-motoria, sanitaria, sociale, nell'ambito della vita associativa), rivolte appunto ad adulti, italiani e migranti.

L'EDA mira a favorire:

- il rientro nel sistema formale di istruzione e formazione professionale;
- l'acquisizione di specifiche competenze connesse al lavoro e alla vita sociale.

L'attuazione dei progetti EDA, nella sua componente formale, è affidata dal 1997 ai Centri Territoriali Permanenti (CTP), ora rinominati CPA (Centri provinciali per l'istruzione degli adulti) che – distribuiti su tutto il territorio nazionale – accolgono la domanda di istruzione e formazione degli adulti, la valutano e predispongono le risposte adeguate. Con ogni iscritto, infatti, i CPA sono tenuti a concordare, in via preventiva, il percorso di istruzione e formazione più appropriato, nonché i relativi tempi e modalità di frequenza (*Piano formativo*)¹⁸.

Presso i CPA i giovani che abbiano compiuto i 16 anni e gli adulti di qualsiasi età possono frequentare in modo gratuito (o con una partecipazione economica bassa) tre tipi di corsi:

- corsi previsti dall'ordinamento scolastico per conseguire il relativo titolo di studio (soprattutto la c.d. licenza media);
- corsi per rispondere a un'ampia gamma (variabile da centro a centro) di bisogni conoscitivi e disciplinari (per esempio: informatica, lingue straniere, musica, ecc.);
- corsi per l'integrazione linguistica e sociale dei cittadini stranieri (come anche visto sopra a proposito dell'apprendimento della lingua italiana).

Al termine dei corsi è previsto il rilascio di titoli, certificazioni o attestazioni di crediti.

I tirocini formativi e di orientamento

I tirocini formativi e di orientamento sono finalizzati ad agevolare le scelte professionali attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Non costituiscono rapporto di lavoro e, per questo motivo, è data la possibilità di usufruirne anche ai richiedenti, ai quali non è consentito esercitare attività lavorativa prima che siano trascorsi sei mesi dalla presentazione della domanda di protezione internazionale.

Il tirocinio può rappresentare un'esperienza a se stante oppure fare seguito a un corso di formazione.

Per sua natura il tirocinio si configura come rapporto trilaterale tra un ente promotore, l'azienda presso la quale si svolge il tirocinio e, ovviamente, il tirocinante. L'ente promotore e l'azienda stipulano una convenzione alla quale viene allegato un progetto educativo. L'ente promotore ha il compito di:

- nominare un tutor per verificare la correttezza delle modalità di realizzazione del tirocinio;
- provvedere alla copertura assicurativa INAIL e a quella per la responsabilità civile verso terzi.

Le attività svolte nel corso dei tirocini possono essere certificate dagli enti promotori e hanno valore di credito formativo, essendo così riportabili nel libretto formativo del tirocinante.

Le borse lavoro

Le borse lavoro sono uno strumento di transizione per agevolare l'ingresso nel mercato lavorativo, attraverso un'esperienza di formazione in azienda, con caratteristiche molto simili al tirocinio formativo. Viene, infatti, offerta – soprattutto ai giovani – la possibilità di acquisire esperienze professionali mediante l'inserimento temporaneo in impresa, al quale potrà seguire l'instaurazione di un rapporto di lavoro.

I servizi per l'impiego

Ogni progetto territoriale dovrebbe avere un dialogo aperto con i servizi per l'impiego presenti sul territorio. Questo può avere molteplici connotati a livello locale: da una mera reciproca conoscenza a un partenariato più forte e stabile; da uno scambio di informazioni a una programmazione comune degli interventi.

18. Come già specificato anche in calce al capitolo precedente (L'accoglienza – Aspetti pratici e gestionali), con i Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPA) è possibile costruire una progettazione comune per andare incontro ai bisogni rilevati dal singolo progetto SPRAR. Ciò comporta anche l'opportunità di programmare percorsi formativi ad hoc, per rispettare i tempi di vita e anche altre particolari esigenze di beneficiari. Come, per esempio, nel caso di donne capo-famiglia di nuclei monoparentali, di persone portatrici di vulnerabilità che impediscono gli spostamenti, di richiedenti o titolari di protezione internazionale che hanno occupazioni durante le ore diurne, ecc.

I servizi per l'impiego sono:

- soggetti pubblici, come i Centri per l'impiego;
- soggetti privati, come le Agenzie per il lavoro;
- altri operatori autorizzati che operano in un regime di competizione e concorrenza.

I **Centri per l'impiego** sono servizi pubblici, gratuiti, dislocati a livello provinciale e finalizzati a favorire l'inserimento dei disoccupati. Sostituiscono i vecchi "uffici di collocamento" dei quali, però, perdono la funzione amministrativa, pur mantenendo competenze esclusive come la certificazione dello stato di disoccupazione¹⁹.

Nel confronto con il Centro per l'impiego il progetto territoriale può promuovere e co-progettare servizi innovativi, anche non necessariamente rivolti in modo esclusivo ai beneficiari dello SPRAR. La stipula di protocolli di intesa o di accordi operativi rappresentano, inoltre, strumenti importanti per favorire l'accesso dei RARU ai servizi messi a disposizione dai Centri per l'impiego, nonché per supportare i percorsi di inserimento lavorativo.

Le **Agenzie per il lavoro** sono enti privati che concorrono ad aumentare l'offerta dei servizi per l'impiego, operando in regime di concorrenza con i servizi pubblici. Sono autorizzate dallo Stato e accreditate dalle regioni. Le agenzie possono essere:

- di somministrazione di lavoro. Sostituiscono le agenzie interinali e sono abilitate alla somministrazione di manodopera. Possono essere generaliste o specialistiche. Il personale viene assunto dall'agenzia che lo mette a disposizione dei datori di lavoro.
- Di intermediazione. Offrono attività di mediazione tra domanda e offerta, attraverso la raccolta dei CV dei potenziali lavoratori. Possono, inoltre, procedere alla preselezione del personale, all'incontro tra domanda e offerta delle opportunità di lavoro.
- Di ricerca e selezione del personale. Sono le cosiddette agenzie di "cacciatori di teste" e sono finalizzate alla individuazione del personale in base a richieste specifiche da parte delle aziende.

- Di supporto alla ricollocazione professionale. Intervengono su richiesta specifica di committenti nella ricollocazione al lavoro di gruppi di lavoratori, anche in accordo con i sindacati.

Le attività di intermediazione possono essere svolte anche da **altri soggetti** che possono essere **autorizzati**:

-*per legge* come le università o le fondazioni universitarie;

-*per requisiti agevolati* come i comuni, le camere di commercio, le scuole secondarie superiori, le associazioni datoriali, ecc.

La preparazione al colloquio di lavoro

E' essenziale che, una volta fissato un colloquio di lavoro, la persona interessata possa prepararsi per questo incontro.

La preparazione può essere incentrata sulle possibili domande che possono essere fatte dal selezionatore del personale (domande personali, sulle esperienze di lavoro e di formazione, sul CV presentato, sul lavoro proposto).

Allo stesso modo si deve predisporre il materiale da portare con sé: il CV inviato e i documenti che si sarebbero potuti allegare a questo.

E' bene presentarsi al colloquio puntuali e, per questo, vale la pena capire bene dov'è la sede, come ci si arriva e in quanto tempo.

Non ci sono norme precise sull'abbigliamento da adottare. I responsabili delle selezioni solitamente consigliano di vestirsi in modo sobrio e ordinato.

Se ci sono aspetti poco chiari nell'offerta lavorativa, il primo colloquio diventa la sede principale per porre delle domande al potenziale datore di lavoro.

Il lavoro autonomo

La possibilità di intraprendere percorsi di lavoro autonomo è un'opportunità che la legislazione riserva ai rifugiati.

Il supporto per la realizzazione di iniziative di lavoro autonomo richiede una particolare attenzione da parte degli operatori del progetto ter-

19. Lo stato di disoccupazione viene riconosciuto soltanto a coloro che dichiarino al Centro per l'impiego l'immediata disponibilità al lavoro.

ritoriale. Infatti, a differenza di quanto succede per l'orientamento al lavoro subordinato, nel caso di lavoro autonomo è caldamente consigliato di rivolgersi a personale ed enti qualificati, in grado di garantire professionalità nelle informazioni, nell'orientamento e nell'accompagnamento verso l'attivazione di una attività autonoma.

Non è, infatti, impossibile improvvisarsi consulenti per la creazione di lavoro "in proprio".

Le fasi da seguire sono molteplici, complesse e articolate:

- studio e analisi della fattibilità;
- programmazione e pianificazione (studio del territorio; analisi della potenziale clientela; stima del budget preventivo; previsione almeno triennale dei bilanci; piano degli investimenti e dei finanziamenti; piano degli interventi; analisi dei rischi e delle possibili soluzioni; individuazione della forma giuridica più indicata; ecc.);
- iter burocratici da seguire;
- start up dell'impresa;
- accompagnamento successivo all'avvio.

I servizi a cui rivolgersi sono quelli presenti a livello locale o nei territori limitrofi e possono essere di varia natura: camere di commercio; incubatori d'impresa; associazioni di categoria; sportelli e agenzie specializzate.

Normativa di riferimento:

Art. 11, D.Lgs n.140/2005 (*richiedenti asilo e lavoro*).

Art. 2, D.Lgs n. 276/2003 (*definizione del libretto formativo del cittadino*).

Leggi regionali in materia di formazione professionale e certificazione delle competenze.

Artt. 48 e 49, DPR n. 394/1999 (*riconoscimento dei titoli di studio*).

In materia di formazione professionale e istruzione

legge n. 845/1978 (*legge quadro in materia di formazione professionale*);

legge n.196/1997 (*norme in materia di promozione dell'occupazione – In particolare art. 17*);

legge n.144/1998 (*introduzione dell'obbligo formativo*);

legge n. 53/2003 (*delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale*).

In materia di tirocini formativi e di orientamento

Art. 18, legge n. 196/1997 (*norme in materia di promozione dell'occupazione*);

Decreto Ministeriale del Ministero del lavoro n. 142/1998 (*regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui all'art. 18 della legge n.196/1997, sui tirocini formativi e di orientamento*).

In materia di borse lavoro

Art. 26, legge n. 96/1997 (*norme in materia di promozione dell'occupazione*);

Decreto legislativo n. 280/1997.

D.lgs n. 251/2007 (*attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta*);

Art. 25 – Accesso all'occupazione.

Per approfondimenti:

www.integrarsi.anci.it E' il sito del progetto Integrarsi dove è possibile consultare documenti sugli strumenti di integrazione e sulle buone prassi.

Alberici A., Serreri P. *Competenze e formazione in età adulta: il bilancio di competenze* (Monolite, Roma 2003).

Alby F., Mora F., *Il bilancio di competenze* (Carocci, Roma 2004).

www.isfol.it per raccogliere informazioni su formazione e certificazione delle competenze.

Armaroli P., Antonelli G. (a cura di), *La certificazione delle competenze. Considerazioni e concetti alla luce delle ultime evoluzioni normative* (Regione Emilia-Romagna, 2002).

ISFOL, *Dossier documentale dei laboratori territoriali sulla certificazione delle competenze* (Roma, 2002).

CIR, *Da assistiti a risorse: un modello di approccio al lavoro sociale con i rifugiati. Guida per operatori e utenti.*

www.serviziosocialeinternazionale.org per prendere contatti per la raccolta di documentazione necessaria al riconoscimento dei titoli di studio.

Sul web è possibile trovare numerosi siti internet che forniscono indicazioni su come redigere un curriculum vitae.

www.eformazionecontinua.it per raccogliere informazioni ulteriori in merito alla formazione continua.

Sul web è possibile trovare numerosi manuali (soprattutto sui siti delle regioni) per la progettazione, la gestione, la valutazione dei tirocini formativi.

Sul sito del Ministero del lavoro è possibile controllare l'albo elettronico delle agenzie di lavoro, nonché informazioni relative ai servizi per l'impiego in generale.

Sul web è possibile trovare numerosi siti che forniscono informazioni e consigli su come affrontare e prepararsi al colloquio di lavoro.

www.camcom.it è il sito della Camera di Commercio Nazionale, sul quale possono essere raccolte le informazioni per le procedure per la creazione e l'avvio delle imprese.

Sui portali delle associazioni di cooperative è possibile raccogliere tutte le informazioni necessarie sulla costituzione e l'avvio di cooperative.

www.autopromozionesociale.it è un sito specifico del comune di Roma. Può essere utile visitarlo anche se il progetto di accoglienza è su un altro territorio, perché sono molteplici gli spunti che sono offerti per individuare risorse e interlocutori locali.

Programma Integra e Ikea Porta di Roma (a cura di), *Nuove frontiere per il management istituzionale e l'impresa etica* (Roma, 2007).

■ 5. Strumenti per la ricerca di soluzioni abitative

La precarietà abitativa è uno dei fattori che incide maggiormente sui processi di esclusione sociale, impedendo la stabilizzazione della persona e costringendola in una condizione di incertezza continuativa.

La ricerca di una sistemazione abitativa, la più possibile durevole e autonoma, rappresenta un aspetto fondamentale nel percorso verso la (ri)conquista dell'autonomia e dell'integrazione.

Come si riscontra nel quotidiano, permane una reale difficoltà da parte dei rifugiati a reperire alloggi autonomi e adeguati. Ciò è dovuto da fattori differenti, alcuni incidenti in modo specifico sui rifugiati in quanto migranti, altri relative in generale alle fasce sociali maggiormente deboli, siano esse rappresentate da cittadini italiani o stranieri.

Si possono evidenziare, dunque, atteggiamenti pregiudizievole da parte dei proprietari di immobili o delle stesse agenzie di immobiliari. D'altra parte ci si deve confrontare con il crescente costo delle abitazioni, i cui prezzi sono spesso inaccessibili ai redditi più bassi.

Di conseguenza diventa fondamentale l'azione di promozione e, dove occorre, di mediazione per facilitare l'accesso dei beneficiari al mercato immobiliare.

Gli operatori dei progetti territoriali di accoglienza hanno a disposizione alcuni strumenti utili che facilitano l'inserimento alloggiativo autonomo.

In ogni caso è essenziale ricordare che, così come per l'inserimento lavorativo, la ricerca di abitazione necessita di un percorso personalizzato, costruito secondo le esigenze, le caratteristiche e la storia della singola persona.

In tale percorso è possibile prevedere anche interventi temporanei, in attesa di soluzioni maggiormente stabili e durature. L'eventuale temporaneità delle misure proposte deve essere chiara, esplicitata al diretto interessato e contestualizzata in un percorso più ampio, anche perché spesso le soluzioni provvisorie sono al di sotto delle aspettative del titolare di protezione internazionale.

Soluzioni abitative intermedie

Il passaggio diretto dal centro di accoglienza a un alloggio autonomo non sempre è automatico ma può richiedere il ricorso a soluzioni abitative "intermedie".

Tra queste si ricordano:

- gli alloggi sociali collettivi o privati a pagamento secondo quote calmierate;
- gli appartamenti in condivisione con altri inquilini;
- le strutture residenziali per la formazione professionale;
- qualsiasi altra soluzione alloggiativa temporanea ma comunque adeguata e individuata nel contesto locale (per esempio, la sola camera in affitto; la sistemazione presso privati dove si svolge un lavoro di assistenza familiare; ecc.).

Accesso al mercato privato degli alloggi

Per facilitare l'accesso al mercato privato della casa è opportuno che gli operatori del progetto di accoglienza intervengano con azioni di promozione, supporto e di eventuale mediazione tra beneficiario e locatore nella negoziazione dei contratti di affitto.

Azioni del genere si concretizzano in:

- monitoraggio delle offerte di locazione, attraverso anche i giornali specializzati e di annunci locali;
- eventuali accordi con agenzie immobiliari (con cui avviare un rapporto a partire da iniziali visite in cui presentare il progetto territoriale, lo SPRAR, le peculiarità della protezione internazionale);
- servizi di accompagnamento nei rapporti con agenzie e proprietari di immobili;
- promozione di incontri con associazioni di inquilini o agenzie per la casa o esperti locali sull'abitazione per illustrare i diritti e i doveri dei locatari.

Il progetto territoriale può, inoltre, avvalersi dell'operato di altri servizi del territorio, pubblici o privati, di intermediazione immobiliare e di sostegno alla ricerca di soluzioni abitative: agenzie per la casa; agenzie immobiliari; enti di terzo settore con progetti specifici; sportelli informativi gestiti dai sindacati degli inquilini; ecc.

Alloggi di edilizia residenziale pubblica

Si tratta di alloggi popolari destinati alle fasce più deboli della popolazione e assegnati dai comuni ogni anno in base a una graduatoria. La domanda per l'assegnazione di una casa popolare (e, quindi, per entrare in graduatoria) deve essere presentata al comune di residenza su apposito modulo (distribuito direttamente presso gli uffici comunali) tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

I requisiti richiesti per accedere alla domanda sono:

- titolarità della carta di soggiorno o un permesso di soggiorno per motivi di lavoro²⁰;
- residenza anagrafica o attività lavorativa principale nel comune presso il quale si presenta domanda;
- non avere a disposizione altra abitazione adeguata alle esigenze della famiglia;
- non avere già ottenuto in precedenza contributi di edilizia residenziale pubblica agevolata;
- reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore a quello indicato nella normativa vigente per l'accesso all'edilizia pubblica (solitamente il limite di reddito è direttamente indicato nel modulo per la presentazione della domanda).

Contributi alloggio

Il contributo alloggio consiste in un supporto economico concesso al beneficiario in uscita dal progetto di accoglienza, per agevolare il percorso di inserimento socio-economico-abitativo. Il contributo è destinato a coprire alcune spese, come: la caparra; i costi di agenzia; spese di registrazione del contratto; prime mensilità (anche in modo parziale); prime spese condominiali; prime spese di utenze (soprattutto per allaccio).

Per rendicontare il contributo alloggio destinato alle mensilità è necessario produrre il contratto di locazione in allegato alla eventuale dichiarazione di stabile dimora del comune e la ricevuta, firmata dal locatore, delle mensilità di affitto versate.

Per le altre spese sostenute si devono esibire le relative ricevute di pagamento.

Presso il Ministero dei lavori pubblici è istituito un Fondo nazionale per l'accesso alle abitazioni in locazione, il cui ammontare viene stabilito annualmente in sede di approvazione della legge finanziaria e a cui possono accedere direttamente i comuni. Il Fondo è destinato al supporto per il pagamento di canoni di locazione.

La domanda per l'assegnazione di un contributo deve essere presentata al comune di residenza su apposito modulo (in distribuzione presso gli uffici comunali) e spedita per raccomandata con ricevuta di ritorno.

Tutte le relative informazioni possono essere richieste presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del comune o presso gli Uffici Casa comunali o circoscrizionali.

Infatti, sulla base degli stanziamenti previsti dalla legge finanziaria sono gli stessi comuni a definire l'entità dei contributi e le modalità di erogazione, nonché a individuarne con bandi pubblici i beneficiari.

Contributo per acquisto arredi

È un contributo destinato all'acquisto di mobili, elettrodomestici e altri oggetti destinati all'allestimento di un'abitazione da parte di titolari di protezione internazionale che accedono a un alloggio autonomo.

Ai progetti territoriali dello SPRAR è consentito rendicontare un massimo di spesa di 2.000 euro, attraverso la produzione di documenti giustificativi specifici: il contratto di locazione e le ricevute di acquisto degli arredi intestati al beneficiario del contributo.

Eventuali deroghe a tali condizioni sono consentite ma unicamente su autorizzazione del Servizio centrale e in casi eccezionalmente motivati.

Contributo straordinario per l'uscita

È un contributo "una tantum" in supporto di beneficiari in uscita da un progetto territoriale di accoglienza e con un percorso di integrazione del quale

20. Si fa riferimento a una regolare attività di lavoro subordinato o autonomo. Si consiglia, in ogni caso, di fare riferimento anche alle normative regionali per l'accesso all'edilizia popolare.

non si conoscono o non sono facilmente individuabili i vari passaggi e dettagli.

L'importo massimo del contributo non può superare i 250 euro pro capite, salvo deroghe concesse dal Servizio centrale a seguito della presentazione di una relazione in cui siano puntualmente presentate le motivazioni della richiesta.

Ai fini della rendicontazione è sufficiente produrre una ricevuta firmata dal singolo beneficiario o dal capo famiglia nel caso di nucleo familiare.

Il contributo è solitamente utilizzato per la copertura dei costi di viaggio, di vitto e alloggio nei giorni subito successivi all'uscita dal progetto, nonché per tutte quelle spese che possono essere di supporto al processo di inserimento socio-economico.

Per approfondimenti:

Progetto Integ.r.a. *La casa, un bene che integra. Nuovi strumenti per l'inserimento dei rifugiati* (Roma. Maggio 2004).

Sul sito www.cestim.it è possibile rintracciare una ricca raccolta di documenti sulle condizioni abitative, sulle esperienze di *housing*, sulle buone pratiche per l'inserimento abitativo, nonché guide pratiche per l'accesso agli alloggi.

Normativa di riferimento:

Art. 40, D.Lgs n.286/1998 (*accesso degli immigrati agli alloggi popolari*).

Art. 11 legge n. 431/1998, *disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo*.

Normativa sulla locazione: artt. 1594 e ss. del Codice civile; legge n.392/1998.

D.lgs n. 251/2007, *attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta*.

Art. 29 – Libera circolazione, integrazione e alloggio.

Normative regionali in materia di accesso all'edilizia popolare.

● L'orientamento legale

- 1. Il ruolo dell'operatore legale
 - 2. Piccolo glossario legale
 - 3. Gli attori istituzionali
 - 4. La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale
 - 5. Strumenti legali dei progetti territoriali di accoglienza
 - 6. I diritti dei richiedenti protezione internazionale accolti nei progetti territoriali dello SPRAR
 - 7. I diritti dei rifugiati
 - 8. I diritti dei titolari di protezione sussidiaria
 - 9. I diritti dei titolari di protezione umanitaria
-

■ 1. Il ruolo dell'operatore legale

Tra le attività che vanno a comporre la cosiddetta “accoglienza integrata”, particolare rilievo assumono le azioni di sostegno legale, relative alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale.

Per sostegno legale s'intendono tutti quegli interventi volti a supportare soprattutto il richiedente protezione internazionale²¹ durante la procedura, in termini di orientamento e informazione su: passaggi da affrontare; interlocuzioni con le istituzioni e gli organismi preposti; possibilità di tutela dei propri diritti; possibilità di ricorrere contro le decisioni assunte; possibilità di produrre documentazione che possa supportare la propria domanda di protezione.

Gli operatori legali dello SPRAR hanno, dunque, un ruolo di supporto dei beneficiari, i quali devono rimanere i protagonisti principali della propria procedura di riconoscimento della protezione internazionale. Gli operatori, di conseguenza, possono informare, orientare, accompagnare, consigliare i beneficiari ma non possono, né devono mai sostituirsi a loro, soprattutto in

merito alle decisioni da prendere e alle scelte da fare.

Come già sopra sottolineato (nel capitolo relativo all'équipe dei progetti territoriali dello SPRAR), l'operatore legale non deve essere necessariamente un avvocato. È, infatti, sufficiente che a ricoprire tale ruolo ci sia una persona esperta in materia di diritto di asilo e che soprattutto sia in grado di orientare, informare, assistere il beneficiario nel disbrigo delle pratiche amministrative e legali.

Le competenze di base che gli operatori legali dello SPRAR devono avere riguardano:

- la conoscenza o la capacità di saper rintracciare la normativa di riferimento;
- la procedura per il riconoscimento della protezione internazionale (i vari passaggi, gli attori, le competenze);
- i meccanismi di tutela giurisdizionale.

Come tutti gli altri operatori coinvolti in un progetto territoriale di accoglienza, l'operatore legale deve sapere prioritariamente quali attività può svolgere direttamente e quali, invece, siano da delegare ad altre professionalità, non necessariamente nell'équipe del progetto (alcuni professionisti possono, infatti, essere presenti nella rete territoriale o avere rapporti di collaborazione saltuaria con il progetto SPRAR). All'operatore legale spettano i seguenti compiti:

- predisposizione del fascicolo personale del richiedente o del titolare di protezione internazionale;
- affiancamento del beneficiario nella preparazione al colloquio con la Commissione territoriale;
- gestione dei rapporti con gli attori istituzionali;
- assolvimento delle pratiche burocratiche (per esempio, la compilazione di modelli e richieste presso differenti uffici);
- orientamento alla tutela giurisdizionale.

In conclusione del presente capitolo sono fornite alcune indicazioni e strumenti che possono essere di ausilio per lo svolgimento delle proprie mansioni.

21. Il richiedente asilo.

■ 2. Piccolo glossario legale

Protezione internazionale

E' la protezione riconosciuta dallo Stato a un cittadino straniero, attraverso il riconoscimento dello status di rifugiato o di protezione sussidiaria.

Domanda di protezione internazionale

Il cittadino straniero che intende ottenere il riconoscimento della protezione internazionale deve presentare relativa domanda allo Stato di accoglienza.

Richiedente (protezione internazionale)

E' il cittadino straniero che ha presentato la domanda di protezione internazionale ed è in attesa che venga adottata una decisione in merito dalle autorità competenti.

Rifugiato

E' il cittadino straniero che per fondato timore di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza a un determinato gruppo sociale o opinione politica, si trovi fuori dal territorio del Paese di cui ha la cittadinanza e non può o, a causa di tale timore, non vuole avvalersi della protezione di tale Paese.

Persona ammissibile alla protezione sussidiaria

E' il cittadino straniero che non possiede i requisiti per essere riconosciuto come rifugiato ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se rientrasse nel Paese di origine correrebbe il rischio effettivo di subire un grave danno e non può, a causa di tale rischio, avvalersi della protezione di detto Paese.

Casi dublino

Si definiscono così, seppure impropriamente, i richiedenti che rientrano in Italia, provenendo da altri Stati membri, in base a quanto disposto dal regolamento europeo Dublino II.

Familiari

Con il termine "familiari" la normativa in materia di rifugiati fa riferimento a quei componenti del nucleo familiare (già costituito prima dell'arrivo in Italia) del titolare di protezione internazionale che possono beneficiare delle opportunità previste dall'ordinamento (per esempio, estensione dello status, ricongiungimenti familiari, ecc.). Nello specifico la norma considera familiari: il coniuge e i figli minori (a condizione che non siano sposati e a suo carico).

Minore non accompagnato richiedente protezione internazionale

E' il cittadino straniero di età inferiore agli anni diciotto che si trova nel territorio nazionale, privo di assistenza e di rappresentanza legale, e qui presenta domanda di protezione internazionale.

Agente di persecuzione

Con tale definizione si fa riferimento al responsabile della persecuzione o del danno grave, che può essere identificato con:

- Stato;
- partiti ovvero organizzazioni che controllano lo Stato o una parte consistente del suo territorio;
- soggetti non statuali se gli enti sopra menzionati (comprese le organizzazioni internazionali) non possono o non vogliono offrire protezione.

Atti di persecuzione

Gli atti di persecuzione possono essere identificati alternativamente con una seguenti caratteristiche:

- essere sufficientemente gravi, per natura o frequenza, da rappresentare una violazione dei diritti umani fondamentali;
 - costituire la somma di diverse misure, tra cui la violazione di diritti umani, il cui impatto sia sufficientemente grave da esercitare sulla persona un effetto analogo a quello del punto precedente.
- Gli atti di persecuzione possono, tra l'altro, consistere in:

- atti di violenza fisica o psicologica, compresa la violenza sessuale;
- provvedimenti legislativi, amministrativi, di polizia o giudiziari discriminatori per natura o per modalità di attuazione;
- azioni giudiziarie o sanzioni penali discriminatorie o sproporzionate;
- negazione dell'accesso ai mezzi di tutela giuridici con conseguenti sanzioni sproporzionate o discriminatorie;
- azioni giudiziarie o sanzioni penali conseguenti al rifiuto di prestare servizio militare in un conflitto, quando questo potrebbe comportare la commissione di crimini, reati o atti identificabili con una delle clausole di esclusione previste dalla Convenzione di Ginevra (art. 1, F);
- atti diretti in maniera mirata contro un genere sessuale o contro l'infanzia.

Motivi di persecuzione

Affinché possa essere riconosciuto lo status di rifugiato, gli atti di persecuzione sopra indicati devono essere riconducibili a uno dei motivi sanciti dalla Convenzione di Ginevra.

- *"Razza"*. Considerazioni relativi al colore della pelle, alla discendenza o all'appartenenza a un gruppo etnico.
- *"Religione"*. Si fa riferimento alle convinzioni teiste, non teiste o ateiste; alla partecipazione o all'astensione dai riti di culto (celebrati in pubblico o in privato, a livello individuale o comunitario) o dagli altri atti religiosi o professioni di fede; alla messa in pratica di comportamenti (di carattere personale o sociale) fondati su un credo religioso o da questo prescritti.
- *"Nazionalità"*. Non si fa riferimento ad aspetti legati alla sola cittadinanza ma anche all'appartenenza a un gruppo caratterizzato da un'identità culturale, etnica o linguistica; alle comuni origini geografiche o politiche o all'affinità del gruppo con la popolazione di un altro Stato.
- *"Gruppo sociale"*. E', forse, la motivazione più

complessa da codificare ma, al tempo stesso, molto rilevante. Il gruppo sociale è costituito da membri che condividono una caratteristica innata o una storia comune che non può essere mutata; oppure condividono una caratteristica o una fede talmente fondamentale per l'identità o la coscienza che una persona non dovrebbe essere costretta a rinunciarvi. Il gruppo sociale è anche quel gruppo che possiede un'identità distinta nel Paese di origine, perché viene percepito come diverso dalla società circostante. Un particolare gruppo sociale può essere individuato in base alla caratteristica comune dell'orientamento sessuale.

- *"Opinione politica"*. Ci si riferisce alla professione di un'opinione, un pensiero o una convinzione su una questione relativa all'identità, alle politiche, ai metodi dei responsabili della persecuzione, a prescindere che vi sia stata una traduzione in atti concreti.

Nel momento in cui si procede alla domanda di protezione internazionale è irrilevante che le caratteristiche - sopra evidenziate come motivi di persecuzione - siano effettivamente proprie del richiedente. Quello che è importante è che l'agente persecutorio le attribuisca al richiedente e che su questa convinzione fondi gli stessi atti di persecuzione.

Danno grave

Il concetto di danno grave è essenziale per il riconoscimento della protezione sussidiaria e può essere codificato in:

- la condanna a morte o l'esecuzione della pena capitale;
- la tortura o altra forma di pena, di trattamento disumano o degradante;
- la minaccia grave e individuale alla vita o alla persona di un civile derivante dalla violenza indiscriminata in situazioni di conflitto armato o internazionale.

Documento di viaggio

È un documento che sostituisce il passaporto e che viene rilasciato al rifugiato dalla questura. Ha una validità quinquennale, è rinnovabile e consente al rifugiato di poter effettuare viaggi al di fuori del territorio nazionale, in base a quanto disposto dagli accordi di Schengen.

Titolo di viaggio

È un documento che viene rilasciato dalla questura al titolare di protezione sussidiaria, qualora vi siano fondate ragioni che non consentano all'interessato di chiedere il passaporto alle autorità diplomatiche del proprio Paese. Il titolo di viaggio ha durata triennale, è rinnovabile e consente al titolare di poter effettuare viaggi al di fuori del territorio italiano in base a quanto disposto dagli accordi di Schengen.

■ 3. Gli attori istituzionali

La **questura** è l'attore chiave nella procedura per il riconoscimento della protezione internazionale.

La questura è deputata a:

- ricevere la domanda di protezione (competenza che condivide con la polizia di frontiera);
- verificare l'identità della persona²²;
- informare il richiedente sulla procedura, attraverso consegna di un opuscolo informativo;
- formalizzare la domanda di protezione (compilazione del modulo C3 per la verbalizzazione e fotosegnalamento);
- rilasciare copia al richiedente del verbale delle dichiarazioni rese dallo stesso;
- avviare le procedure per la determinazione dello Stato competente all'esame della domanda di protezione;
- raccogliere e inoltrare alla competente Commissione territoriale l'incartamento relativo al singolo richiedente;
- raccogliere e inoltrare alla prefettura la richiesta di accoglienza da parte del richiedente protezione;
- rilasciare il permesso di soggiorno e rinnovarlo (nel caso di richiedenti e di titolari di protezione umanitaria);
- procedere alla conversione di permesso di soggiorno, qualora ne sussistano i requisiti;
- rilasciare il documento di viaggio (ai rifugiati) o il titolo di viaggio (ai titolari di protezione sussidiaria e di protezione umanitaria);
- raccogliere l'informativa della presenza sul territorio di richiedenti e titolari di protezione internazionale;
- procedere all'acquisizione di pratiche da altra questura nel caso di trasferimento sul territorio di propria competenza del cittadino straniero;
- notificare al richiedente la convocazione per l'audizione presso la Commissione territoriale competente;
- notificare al richiedente provvedimento della Commissione territoriale competente;
- ritirare al richiedente il permesso di soggiorno nel caso di decisione negativa da parte della Commissione territoriale;
- notificare il provvedimento di espulsione, di com-

22. Per l'identificazione la questura procede al rilevamento delle impronte digitali e al fotosegnalamento del richiedente.

23. Nel ripercorrere i vari passaggi dell'iter procedurale, è bene ricordare che con l'entrata in vigore del decreto legislativo n.25 del 2008 (in recepimento della direttiva europea in materia di procedure di asilo), la procedura per il riconoscimento della protezione internazionale ritorna a essere unica, superando la dualità tra semplificata e ordinaria, introdotta dalla legge n. 189/2002 e dal relativo regolamento di attuazione (DPR n.303/2004).

24. In base al decreto legislativo n. 25/2008 (art. 20), il richiedente è ospitato in un "centro di accoglienza per richiedenti asilo" (differente dalle strutture dello SPRAR) quando: è necessario procedere alla sua identificazione; ha presentato la domanda dopo essere stato fermato per aver eluso o tentato di eludere i controlli di frontiera, ovvero in condizione di soggiorno irregolare; ha presentato la domanda dopo aver ricevuto un provvedimento di espulsione ai sensi dell'art. 13 comma 2, lett. a) e b) oppure un provvedimento di respingimento ai sensi

petenza del prefetto;
- emanare l'intimazione a lasciare il territorio.

La **prefettura** agisce come Ufficio territoriale del governo (UTG). Per quanto concerne gli interventi relativi alle misure di accoglienza e assistenza di richiedenti e titolari di protezione internazionale la prefettura è deputata a:

- prendersi carico della prima assistenza ai richiedenti;
- valutare l'insufficienza dei mezzi di sussistenza da parte del richiedente che intenda accedere alle misure di accoglienza;
- verificare la disponibilità dei posti di accoglienza, anche all'interno dello SPRAR;
- procedere alla segnalazione alla banca dati del Servizio centrale dello SPRAR di richiedenti e titolari di protezione internazionale, bisognosi di accoglienza;
- farsi carico degli oneri conseguenti al trasferimento delle persone presso le strutture di accoglienza individuate;
- comunicare alla competente questura e alla Commissione territoriale la struttura di accoglienza, presso la quale la persona è trasferita;
- erogare il contributo di prima assistenza ai soli richiedenti protezione internazionale, qualora ci sia indisponibilità dei posti di accoglienza;
- emanare l'eventuale provvedimento di espulsione.

La **Commissione territoriale** per il riconoscimento della protezione internazionale è l'organo preposto a esaminare la domanda del richiedente, sulla quale decide in base alla documentazione ricevuta dalla questura, al materiale prodotto dall'interessato, all'audizione con il richiedente.

Presso gli **uffici postali** i rifugiati e i titolari di protezione sussidiaria possono rinnovare il proprio permesso di soggiorno e il documento di viaggio.

■ 4. La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale²³

La presentazione della domanda di protezione internazionale

La domanda di protezione internazionale può essere presentata (se possibile, allegando copia della documentazione comprovante le dichiarazioni rese) all'ufficio di polizia di frontiera o all'ufficio della questura territorialmente competente, in base al luogo di dimora del richiedente.

La questura che riceve la domanda di protezione dispone il trasferimento del richiedente in uno dei centri di accoglienza governativi, là dove ve ne siano i presupposti²⁴.

Se si tratta di un minore non accompagnato²⁵, vengono informati il tribunale per i minorenni e il giudice tutelare per l'adozione dei provvedimenti di competenza. In attesa di formalizzare la domanda di protezione internazionale, il minore richiedente viene inserito, tramite il Servizio centrale, in una delle strutture specifiche dello SPRAR. Il minore non può mai essere trattenuto all'interno di una delle strutture preposte, né ospitato all'interno delle strutture di accoglienza previste dal decreto legislativo n. 25/2008.

L'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale

Il richiedente, ospitato presso le strutture di accoglienza governative, vi rimane per il periodo definito per legge²⁶.

Nel caso in cui il richiedente non debba essere ospitato in uno dei predetti centri, può inoltrare richiesta di accoglienza alla questura²⁷, dichiarando di essere privo di mezzi di sufficienti a garantire una qualità di vita adeguata per la salute e per il sostentamento proprio e dei propri familiari. La richiesta deve essere redatta al momento della presentazione della domanda di protezione internazionale, utilizzando un apposito modulo fornito dalla questura.

La questura inoltra la richiesta alla prefettura com-

dell'art. 10 del D.lgs. n.286/1998.

Sempre la questura dispone il trattenimento presso i centri di permanenza temporanea, secondo la casistica che la stessa normativa prevede (art.21).

25. Si rinvia nello specifico al sezione del presente manuale, relativa all'accoglienza dei minori non accompagnati richiedenti protezione internazionale.

26. In base al decreto legislativo n.25/2008, nel caso sia necessario procedere alla sua identificazione il richiedente rimane in un centro di accoglienza governativo per un periodo non superiore ai 20 giorni. Negli altri casi per il tempo strettamente necessario all'esame della domanda e per un periodo non superiore ai 35 giorni.

27. In merito si ricorda che, in base al D.lgs n. 140/2005, la domanda di asilo deve risultare presentata entro 8 giorni dall'ingresso sul territorio nazionale.

petente, la quale procede a valutare l'insufficienza dei mezzi di sussistenza e a verificare la disponibilità dei posti all'interno della rete dello SPRAR (attraverso un contatto diretto con il Servizio centrale).

Una volta individuato il progetto territoriale di accoglienza, la prefettura provvede a inviarvi il richiedente, avvalendosi dei mezzi di trasporto messi a disposizione anche dal progetto stesso.

Come anticipato sopra, nel caso di minori non accompagnati richiedenti, l'autorità che riceve la domanda di protezione procede a un'immediata segnalazione al Servizio centrale.

Istruttoria della domanda

L'ufficio di polizia di frontiera, che riceve la domanda di protezione internazionale, la trasmette alla questura dove lo straniero elegge domicilio.

La questura redige verbale delle dichiarazioni del richiedente, attraverso la compilazione del modulo C3, al quale allega la documentazione presentata dallo stesso richiedente o acquisita d'ufficio.

Del verbale sottoscritto e della documentazione prodotta in allegato è rilasciata copia al richiedente.

Nel caso il richiedente intenda produrre documentazione importante e non facilmente replicabile, si consiglia sempre di allegarne una copia e non l'originale, se possibile procedendo alla duplicazione del documento davanti ai pubblici ufficiali che procedono alla verbalizzazione.

Il questore, se non ravvisa i presupposti per un inserimento nelle strutture di accoglienza governative²⁸, rilascia un permesso di soggiorno valido per tre mesi e rinnovabile fino alla definizione della procedura di asilo.

Nel caso in cui il richiedente ha accesso al Sistema di protezione e viene destinato a uno dei progetti territoriali della rete, il questore rilascia un attestato nominativo per il trasferimento, mentre il permesso di soggiorno sarà, a sua volta, rilasciato dalla questura competente per il territorio di destinazione.

Se, invece, si dispone che il richiedente sia ospitato in uno dei centri di accoglienza governativi, il que-

store rilascia un attestato nominativo che certifica la qualità di richiedente.

Entro due giorni dalla verbalizzazione la questura inoltra il fascicolo del richiedente alla Commissione territoriale competente.

Le comunicazioni al richiedente

Tutte le comunicazioni sul procedimento sono fornite al richiedente in una lingua a lui comprensibile (*"nella prima lingua da lui indicata"*) e, ove questo non sia possibile, in inglese, francese, spagnolo o arabo, secondo la preferenza dell'interessato.

Le comunicazioni vengono notificate dalla questura competente presso il domicilio risultante dal permesso di soggiorno.

Per tale motivo risulta importante procedere a una tempestiva comunicazione alle autorità di polizia dei vari trasferimenti della persona, nonché al consequenziale trasferimento delle pratiche (e competenze) da una questura all'altra.

Le commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale

Le Commissioni territoriali sono competenti a esaminare le singole domande di protezione internazionale. Sono istituite presso le prefetture-UTG e, a partire dal recepimento della direttiva europea in materia di procedura di asilo, sono fissate nel numero massimo di dieci. Alle sette iniziali con sede a Gorizia, Milano, Roma, Foggia, Siracusa, Crotone e Trapani, se ne aggiungono, dunque, altre tre a Torino, Bari e Caserta.

Le commissioni esaminano le domande di protezione internazionale di tutti i richiedenti, a prescindere dalla loro situazione di accoglienza e di alloggio.

La commissione nazionale per il diritto di asilo

La Commissione nazionale ha competenza in materia di:

- revoca e cessazione degli status di protezione internazionale riconosciuti;
- indirizzo e coordinamento delle Commissioni territoriali;

28. Strutture previste dall'art. 20 del D.lgs n.25/2008.

- formazione e aggiornamento dei componenti delle Commissioni territoriali;
- costituzione e aggiornamento di una banca dati informatica;
- costituzione e aggiornamento di un centro di documentazione sulla situazione dei paesi di origine dei richiedenti;
- di monitoraggio dei flussi di richiedenti.

Inammissibilità della domanda

La Commissione territoriale dichiara inammissibile una domanda di protezione internazionale quando:

- il richiedente è già stato riconosciuto rifugiato da uno Stato firmatario della Convenzione di Ginevra;
- il richiedente ha presentato nuovamente la domanda di protezione internazionale (sulla quale è stata già presa una decisione) senza motivarla con nuovi elementi nel merito.

Esclusione dello status di rifugiato

Lo status di rifugiato è escluso quando il cittadino straniero:

- rientri sotto la protezione o l'assistenza di un organo o di un'agenzia delle Nazioni Unite diversa dall'ACNUR;
- abbia commesso un crimine contro la pace, un crimine di guerra, un crimine contro l'umanità;
- abbia commesso (fuori dall'Italia e prima del rilascio del permesso di soggiorno per rifugiato) un reato grave ovvero atti particolarmente crudeli da essere classificati come reati gravi;
- si sia reso colpevole di atti contrari alle finalità e ai principi delle Nazioni Unite.

Esclusione dello status di protezione sussidiaria

Lo status di protezione sussidiaria è escluso quando il cittadino straniero:

- abbia commesso un crimine contro la pace, un crimine di guerra, un crimine contro l'umanità;
- abbia commesso, nel territorio nazionale o all'estero, un reato grave;
- si sia reso colpevole di atti contrari alle finalità e ai

principi delle Nazioni Unite;

- costituisca un pericolo per la sicurezza dello Stato o per l'ordine e la sicurezza pubblica.

Convocazione e audizione del richiedente

La questura notifica al richiedente la data di convocazione per l'audizione con la Commissione territoriale competente.

L'audizione del richiedente avviene durante una seduta non pubblica, alla quale l'interessato può partecipare accompagnato da un avvocato ovvero da:

- personale di sostegno (per prestare la necessaria assistenza) nel caso di persone portatrici di esigenze particolari (vittime di tortura, di stupri o di grave violenza fisica, psicologica o sessuale, minori, disabili, anziani, donne in stato di gravidanza, genitori singoli con figli minori);
- tutore nel caso dei minori non accompagnati;
- genitore o l'avente potestà nel caso di minore.

Durante l'audizione deve essere garantita la presenza di un interprete della stessa lingua del richiedente o di altra lingua a lui comprensibile. Nel caso emergano difficoltà di comprensione e di interpretariato, si consiglia al richiedente di manifestarle subito ai membri della commissione.

Il richiedente può anche richiedere alla commissione di svolgere l'audizione alla presenza di un solo commissario e anche del suo medesimo sesso.

Il richiedente può inviare e portare con sé il giorno stesso dell'audizione ulteriore documentazione per argomentare la propria domanda di protezione, agevolando l'esame della domande e rendendosi, così, collaborativo.

Durante l'audizione la commissione chiede al richiedente di raccontare il suo viaggio per arrivare in Italia, le ragioni che lo hanno indotto ad abbandonare il suo Paese, le sue condizioni di vita in Italia. Allo stesso modo i commissari possono anche richiedere di approfondire aspetti più personali come le aspettative, i desideri di lavoro e del progetto di vita, la situazione familiare.

Mancata audizione del richiedente

Nel caso in cui il richiedente sia impossibilitato a presentarsi davanti alla Commissione territoriale, è fondamentale darne tempestiva comunicazione alla commissione stessa, esplicitando le cause di forza maggiore che impediscono la presenza del richiedente. Se l'informativa avviene per tempo è possibile procedere a un rinvio dell'audizione.

Qualora il richiedente, regolarmente convocato, non si presenti all'audizione (senza darne tempestiva comunicazione), la commissione decide sulla base della documentazione disponibile.

Talvolta può essere la stessa commissione a richiedere che non si proceda all'audizione. Quest'ultima ipotesi ricorre nei casi, per i quali la commissione ritiene di riconoscere lo status di rifugiato in base alle informazioni già in suo possesso oppure quando sia certificato che il richiedente sia nell'impossibilità o nella incapacità di poter sostenere un colloquio personale.

Infine, nel caso in cui la questura non riesca a notificare all'interessato la convocazione dell'audizione²⁹, il richiedente viene considerato "irreperibile" e può ottenere³⁰ una nuova convocazione nei dieci giorni successivi alla cessazione delle cause che hanno impedito lo svolgimento del colloquio.

Esame prioritario della domanda

Sebbene la procedura di riconoscimento della protezione internazionale sia unica (non più distinta tra semplificata e ordinaria), è possibile che le Commissioni territoriali procedano a un esame prioritario delle domande.

Questo accade qualora:

- la domanda sia palesemente fondata;
- il richiedente sia appartenente a una delle categorie di vulnerabilità indicate dall'ordinamento³¹;
- il richiedente sia ospitato in un centro di accoglienza governativo o trattenuto in un centro di permanenza temporanea.

Le decisioni della commissione territoriale

La Commissione territoriale con un atto scritto e motivato:

- riconosce lo status di rifugiato. In tale caso all'interessato viene rilasciato un certificato che consente di ottenere il permesso di soggiorno per rifugiato.
- Riconosce la protezione sussidiaria, qualora il richiedente non abbia i requisiti per il riconoscimento dello status di rifugiato ma sussistono fondati motivi di ritenere che nel caso di rimpatrio correrebbe un rischio effettivo di subire un danno grave o, a causa di tale rischio, non vuole avvalersi della protezione del Paese.
- Rigetla la domanda se mancano i presupposti per riconoscere lo status di rifugiato o la protezione internazionale.
- Nel caso di rigetto della domanda la Commissione territoriale può anche richiedere al questore il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi umanitari³².

Il regolamento europeo dublino II

Dal 18 febbraio 2003 il regolamento "Dublino II"³³ ha reso norma comunitaria la convenzione di Dublino che, fino ad allora, era un atto intergovernativo, parallelo all'ordinamento dell'Unione Europea. Il regolamento ha come obiettivo l'individuazione dello Stato membro competente a esaminare le singole domande di protezione internazionale. Di conseguenza si dovrebbe evitare che il richiedente venga rinviato da uno Stato membro all'altro, senza che nessuno accetti di esaminare la sua domanda. Si vuole, così, risolvere il problema costituito dai cosiddetti "rifugiati in orbita", richiedenti che vengono respinti da uno Stato all'altro, senza un'attribuzione di responsabilità da parte di un'autorità governativa.

Secondo il regolamento uno Stato è competente, qualora sussistono alcuni elementi che sono qui riassunti:

- l'ingresso irregolare, senza documenti o senza visto, sul territorio dell'Unione Europea, attraverso lo Sta-

29. In tale caso il richiedente non deve risultare ospite in una struttura di accoglienza, né trattenuto in uno dei centri preposti.

30. Per una sola volta.

31. Minori, disabili, anziani, donne in stato di gravidanza, genitori singoli con figli minori, vittime di tortura, di stupri o di grave violenza fisica, psicologica o sessuale (come definito all'art. 8 del D.lgs n.140/2005).

32. Ai sensi dell'articolo 5, comma 6 del decreto legislativo n. 286/1998

33. Regolamento CE n. 343/2003

to. In tal caso si fa riferimento al principio di “Paese di primo ingresso”;

- la presenza di familiari (coniuge, figli minori, genitori se il richiedente è minore) riconosciuti rifugiati ai sensi della Convenzione di Ginevra e purché ci sia consenso esplicito da parte degli interessati;
- l'ingresso e/o la permanenza nello Stato attraverso il rilascio di un visto di ingresso e/o di un permesso di soggiorno.

Presso il Ministero dell'interno (in Italia come negli altri Stati membri) è istituita una “Unità Dublino” che ha il compito di facilitare l'applicazione del regolamento e che interagisce con i suoi corrispettivi negli altri Stati per verificare i casi dei singoli richiedenti e la conseguente responsabilità sull'esame delle domande.

E' l'Unità Dublino che procede a comunicare il rientro in Italia di richiedenti, così come a stabilirne il trasferimento verso altro Paese.

La tutela giurisdizionale

Contro la decisione della Commissione territoriale è consentito presentare un ricorso al tribunale che ha sede nel capoluogo di distretto della corte di appello in cui ha sede la commissione interessata.

Il ricorso può essere presentato nei 30 giorni successivi alla comunicazione della decisione.

La presentazione del ricorso sospende l'efficacia del provvedimento impugnato. Si parla, così, di “*effetto sospensivo del ricorso*”, da cui consegue che al ricorrente è rilasciato un permesso di soggiorno per richiesta di protezione internazionale*.

La sospensione del provvedimento non è automatica quando:

- il provvedimento della commissione abbia dichiarato inammissibile la domanda di protezione internazionale;
- il ricorso sia stato presentato da un richiedente che abbia presentato la domanda successivamente al ricevimento di un provvedimento di espulsione o di respingimento;

- il ricorso sia stato presentato da un richiedente che rientri nella casistica del trattenimento all'interno dei centri di permanenza temporanea³⁴.

In questi casi, tuttavia, il ricorrente può sempre presentare al tribunale una richiesta di sospensione quando ricorrano gravi e fondati motivi. Il tribunale decide, dunque, con un'ordinanza non impugnabile.

Applicazione della normativa in materia di accesso agli atti amministrativi

Alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale si applica la normativa in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti amministrativi. Nel rimandare alla legge specifica³⁵, si vuole qui anticipare alcuni principi e norme di riferimento:

- il procedimento deve svolgersi nel rispetto dei criteri di economicità, efficacia e trasparenza;
- la motivazione di tutti i provvedimenti emanati;
- l'individuazione del responsabile dell'istruttoria e del procedimento;
- l'attuazione di misure che agevolino la partecipazione dell'interessato allo svolgimento del processo;
- la semplificazione dell'azione amministrativa.

Ritiro della domanda di protezione e rinuncia allo status

Il richiedente può decidere di **ritirare** la sua domanda di protezione internazionale. In tale caso deve comunicarlo in forma scritta alla Commissione territoriale competente, la quale dichiara estinto il procedimento.

Allo stesso modo il titolare di protezione internazionale può esplicitamente **rinunciare** al proprio status (di rifugiato o di protezione sussidiaria).

Revoca dello status di rifugiato

Il provvedimento che dispone la revoca dello status di rifugiato è adottato su base individuale dalla Commissione nazionale per il diritto di asilo. La decisione è presa qualora vengano accertate:

- la mancanza di presupposti per lo status (quali gli

* Come a pagina 60

34. Il trattenimento del richiedente è previsto quando questi: a) si trovi nelle condizioni di cui all'articolo 1, paragrafo F della Convenzione di Ginevra (le cosiddette “clausole di esclusione”); b) sia stato condannato per i reati di cui all'art. 380 del codice di procedura penale, ovvero per reati relativi a stupefacenti, libertà sessuale, favoreggiamento dell'immigrazione e dell'emigrazione clandestina per e dall'Italia, ovvero per reati relativi al reclutamento e allo sfruttamento della prostituzione o di minori da impiegare in attività illecite; c) sia destinatario di un provvedimento di espulsione giudiziaria.

35. Al procedimento per il riconoscimento della protezione internazionale è applicabile la legge n.241/1990 ai Capi I (a esclusione dell'articolo 2, comma 2), II, IV, IV bis, nonché agli articoli 7, 8 e 10 del Capo III.

atti e i motivi di persecuzione);

- la sussistenza delle cause di esclusione (si veda a un paragrafo precedente);
- la sussistenza di fondati motivi che inducono a ritenere il rifugiato un pericolo per la sicurezza dello Stato;
- l'identificazione del rifugiato come un pericolo per l'ordine e la sicurezza pubblica, in quanto condannato in via definitiva per uno dei reati contemplati all'articolo 407, comma 2, lettera b) del codice di procedura penale³⁶.

Revoca dello status di protezione sussidiaria

Il provvedimento che dispone la revoca dello status di protezione sussidiaria è adottato su base individuale dalla Commissione nazionale per il diritto di asilo. La decisione è presa qualora vengano accertate:

- la sussistenza delle cause di esclusione (si veda a un paragrafo precedente);
- il riconoscimento dello status è stato determinato esclusivamente in base a fatti presentati in modo erroneo, oppure all'omissione dei fatti o alla produzione di falsa documentazione.

Cessazione dello status di rifugiato

Il provvedimento che dispone la cessazione dello status di rifugiato è adottato su base individuale dalla Commissione nazionale per il diritto di asilo qualora il rifugiato:

- si sia volontariamente avvalso della protezione del Paese di cui ha la cittadinanza;
- abbia riacquistata la cittadinanza, precedentemente persa;
- abbia acquistato la cittadinanza italiana o di altro Paese dal quale riceve protezione;
- si sia volontariamente ristabilito nel Paese che ha abbandonato o nel quale non ha fatto ritorno in passato per timore di essere perseguitato;
- siano venute meno le circostanze che hanno determinato il riconoscimento dello status.

Quest'ultima ipotesi deve avere caratteristiche di non temporaneità ed escludere il fondato timore

di subire persecuzioni, nonché la sussistenza di gravi motivi umanitari che impediscano il rientro nel Paese di origine.

Cessazione dello status di protezione sussidiaria

Il provvedimento che dispone la cessazione dello status di protezione sussidiaria è adottato su base individuale dalla Commissione nazionale per il diritto di asilo qualora siano venute meno o mutate le cause che hanno determinato il riconoscimento dello status.

Tali cambiamenti devono avere alcune caratteristiche, quali:

- il venire meno del bisogno di protezione;
- una natura significativa e non temporanea che comporta l'eliminazione del rischio di danno grave e della permanenza dei gravi motivi umanitari che hanno determinato il riconoscimento dello status e impedito il rientro nel Paese di origine.

Garanzie in caso di revoca o cessazione

Durante il procedimento di revoca o di cessazione dello status il diretto interessato deve godere di garanzie quali:

- informazione scritta in merito al nuovo esame della sua posizione da parte della Commissione nazionale;
- possibilità di richiedere un colloquio personale o di presentare una dichiarazione scritta.

Contro la decisione che revoca o cessa uno status l'interessato può presentare ricorso al tribunale che ha sede nel capoluogo del distretto della corte di appello competente per il territorio in cui ha sede la Commissione nazionale (Roma).

Il lavoro

Il richiedente protezione internazionale può esercitare attività lavorativa se sono trascorsi sei mesi dalla presentazione della domanda senza che sia stata adottata una decisione in merito per cause non imputabili al richiedente.

In tale caso la questura rilascia un permesso di sog-

36. L'art. 407 del cpp recita al comma 2, lettera a): "i delitti appresso indicati: 1) delitti di cui agli articoli 285, 286, 416-bis e 422 del codice penale, 291-ter, limitatamente alle ipotesi aggravate previste dalle lettere a), d) ed e) del comma 2, e 291-quater, comma 4, del testo unico approvato con decreto del Presidente della Repubblica 23 gennaio 1973, n. 43; 2) delitti consumati o tentati di cui agli articoli 575, 628, terzo comma, 629, secondo comma, e 630 dello stesso codice penale; 3) delitti commessi avvalendosi delle condizioni previste dall'articolo 416-bis del codice penale ovvero al fine di agevolare l'attività delle associazioni previste dallo stesso articolo; 4) delitti commessi per finalità di terrorismo o di eversione dell'ordinamento costituzionale per i quali la legge stabilisce la pena della reclusione non inferiore nel minimo a cinque anni o nel massimo a dieci anni, nonché delitti di cui agli articoli 270, terzo comma e 306, secondo comma, del codice penale; 5) delitti di illegale fabbricazione, introduzione nello Stato, messa in vendita, cessione, detenzione e porto in luogo pubblico o aperto al pubblico di armi da guerra o tipo guerra o parti di esse, di esplosivi, di armi clandestine nonché di più armi comuni da sparo escluse quelle previste dall'articolo 2, comma terzo, della legge 18 aprile 1975, n. 110; 6) delitti di cui agli articoli 73, limitatamente alle ipotesi

giorno che consente di svolgere attività lavorativa fino alla conclusione della procedura di riconoscimento della protezione internazionale³⁷.

Questo permesso di soggiorno non può essere convertito in altro permesso per motivi di lavoro.

Durata e conversione dei permessi di soggiorno

Il permesso di soggiorno per richiesta di protezione internazionale (già definito “per richiesta asilo”) ha una validità temporanea, può essere rinnovato per tutta la durata della procedura, ma non può mai essere convertito.

Il permesso di soggiorno per rifugiati ha la durata di cinque anni.

Il rifugiato il cui status sia stato revocato o cessato può rimanere sul territorio italiano con altro permesso di soggiorno qualora sussistano i requisiti. Per esempio, può ottenere un permesso per motivi di lavoro nel caso abbia un contratto o un'attività autonoma.

Il permesso di soggiorno per protezione sussidiaria ha la durata di tre anni. Al momento del suo rinnovo, può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro, a condizione che:

- la richiesta di conversione venga presentata prima della scadenza della validità del precedente permesso;
- l'interessato sia in possesso di un documento d'identità – passaporto o titolo di viaggio;
- l'interessato abbia un contratto di lavoro o un'attività autonoma.

Nel caso in cui il richiedente non abbia i requisiti per ottenere il riconoscimento della protezione internazionale (status di rifugiato o protezione sussidiaria), la Commissione territoriale richiede al questore di valutare la possibilità di rilasciare un permesso di soggiorno per motivi umanitari, qualora ricorrano seri motivi, in particolare di carattere umanitario o dipendenti da obblighi costituzionali o internazionali dello Stato italiano.

Il permesso di soggiorno per motivi umanitari ha la durata di un anno e può essere convertito in permes-

so di soggiorno per motivi di lavoro. Alle condizioni sopra indicate.

Tutti coloro che avevano un permesso di soggiorno per motivi umanitari, rilasciato prima dell'entrata in vigore del decreto legislativo n. 251/2007 (19 gennaio 2008)³⁸, al momento del rinnovo hanno la conversione in permesso per protezione sussidiaria.

aggravate ai sensi dell'articolo 80, comma 2, e 74 del testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, e successive modificazioni; 7) delitto di cui all'articolo 416 del codice penale nei casi in cui è obbligatorio l'arresto in flagranza; 7-bis) dei delitti previsto dagli articoli 600, 600-bis, comma 1, 600-ter, comma 1, 601, 602, 609-bis nelle ipotesi aggravate previste dall'articolo 609-ter, 609-quater, 609-octies del codice penale (...)

37. Possono esercitare attività lavorativa anche coloro che al 20 ottobre 2005 erano già richiedenti asilo da almeno sei mesi.
38. L'art. 34, comma 4 del D.Lgs n.251/2007 dispone che “allo straniero con permesso di soggiorno umanitario di cui all'articolo 5, comma 6, del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998 n. 286, e successive modificazioni, rilasciato dalla questura su richiesta dell'organo di esame della istanza di riconoscimento dello status di rifugiato, prima dell'entrata in vigore del presente decreto, è rilasciato al momento del rinnovo il permesso per protezione sussidiaria di cui al presente decreto”.

■ 5 strumenti di orientamento legale dei progetti territoriali di accoglienza

Fascicolo personale

Il progetto territoriale SPRAR deve predisporre un fascicolo personale per ogni singolo beneficiario. I fascicoli devono essere composti e conservati nel rispetto delle norme della privacy (D. Lgs n. 196/2003). Poiché contenenti dati sensibili dei diretti interessati, devono essere custoditi in luoghi accessibili al solo personale coinvolto: sia che si tratti di documenti cartacei che in formato elettronico.

Si consiglia, pertanto, di prevedere schedari o armadi che possano essere chiusi a chiave e di consentire l'accesso ai computer attraverso delle password.

Allo stesso modo gli operatori che hanno l'accesso ai documenti devono procedere agli adempimenti per la tutela della privacy come, per esempio, la sottoscrizione di una scheda per il regolamento della privacy e il trattamento dei dati sensibili.

Nel fascicolo devono essere conservati:

- le copie dei documenti relativi alla persona (permeso di soggiorno, documenti di identità o tessere personali, comunicazioni e informative della questura, comunicazioni delle Commissioni territoriali, verbale della verbalizzazione, verbale dell'audizione, certificati medici, certificati e documenti rilasciati nel Paese di origine, ecc.);
- report e annotazioni degli operatori;
- documentazione prodotta dal beneficiario e dagli operatori (memorie personali, trascrizioni di interviste, dichiarazioni, ecc.);
- report di agenzie e organizzazioni internazionali sul Paese di origine;
- ogni altro documento che possa essere rilevante per la procedura (fotografie, articoli di giornale, video, ecc.);
- ogni altro documento che possa avallare le dichiarazioni sostenute dal beneficiario, la sua attendibilità come dichiarante, il suo percorso di accoglienza in Italia (dichiarazioni dell'ente presso il quale il richiedente svolge tirocini, stage, attività lavorative o di formazione, volontariato, apprendimento della

lingua italiana, ecc; scheda di riepilogo sul percorso di inserimento già da richiedente; ecc.).

Nel fascicolo si deve prevedere uno spazio (in seconda di copertina) in cui inserire un promemoria di tutti gli appuntamenti e degli interventi da realizzare.

Verifica della procedura e trasferimento delle pratiche

All'ingresso nel progetto di accoglienza, l'operatore dovrà verificare lo stato della procedura di ogni singolo beneficiario (soprattutto se richiedente). In particolare si devono acquisire informazioni su:

- la data della richiesta;
- gli adempimenti effettuati;
- la questura che ha raccolto la domanda e che ha proceduto alla verbalizzazione;
- se la persona è un "caso Dublino";
- il domicilio precedente;
- la Commissione territoriale competente;
- se e quando è stata fissata la data dell'audizione, oppure se e quando si sia svolta;
- se sono stati prodotti documenti alle varie autorità competenti (per esempio la memoria o altre comunicazioni alla commissione competente);
- se la persona proviene da un altro centro di accoglienza, verificare la possibilità di acquisirne una relazione sociale da parte degli operatori che l'avevano seguita precedentemente.

Tali informazioni sono necessarie al fine di impostare un adeguato intervento di supporto.

Nel caso in cui un beneficiario si trasferisca da una località all'altra, il relativo trasferimento della sua pratica avviene d'ufficio ed è gestito direttamente dalle questure, a seguito della segnalazione all'ufficio di polizia del luogo di destinazione.

In tale procedura il ruolo degli operatori legali dei progetti SPRAR è incentrato su:

- accompagnamento dell'interessato in questura per segnalarne la presenza sul territorio, presso il progetto

di accoglienza;

- verificare con la questura i tempi per la ricezione della pratica e la sua completezza (in tal caso adoperarsi per integrare gli eventuali documenti mancanti).

Accompagnamento in questura

Come sopra evidenziato, la questura è uno degli attori chiave per la procedura di riconoscimento della protezione internazionale. Per tale motivo diventa un interlocutore privilegiato, con il quale il progetto territoriale deve poter mantenere continui rapporti di collaborazione e di confronto. In questura

Gli operatori legali dei progetti SPRAR devono accompagnare i beneficiari presso gli uffici di polizia per procedere soprattutto ai primi adempimenti (comunicazione della presenza sul territorio; verbalizzazione con la compilazione del modulo C3; rilascio del permesso di soggiorno). In questura, così come in tutte le fasi del procedimento, al richiedente deve essere garantita l'assistenza di un interprete della sua lingua o di altra lingua a lui nota.

La presenza dell'operatore diventa importante per mediare tra il beneficiario e l'agente di questura: per i richiedenti, infatti, inizialmente gli uffici di polizia, in quanto tali, potrebbero essere evocativi di vicende vissute nel passato.

Questa fase di accompagnamento dovrebbe, tuttavia, ridursi gradualmente con l'obiettivo di un'autonomia del singolo beneficiario anche nella gestione dei rapporti con la polizia. Con un approccio di tale genere, per le pratiche successive ai primi adempimenti (rinnovo dei permessi; rilascio di documenti e titoli di viaggio; eventuale conversione del permesso di soggiorno, secondo i casi) i beneficiari dovrebbero poter agire da soli, fatti salvi il monitoraggio costante da parte degli operatori legali e il loro intervento qualora subentrino difficoltà e complicazioni sui singoli casi.

Gestione dei rapporti con la commissione territoriale

La Commissione territoriale per il riconoscimento

della protezione internazionale è l'organo istituzionale preposto a deliberare in merito al riconoscimento della protezione. Per questo motivo è essenziale procedere a una certa formalità nelle comunicazioni ufficiali con essa, optando sempre per:

- la forma scritta delle comunicazioni;
- l'invio a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, previa anticipazione via fax o via e-mail di cui è essenziale conservare sempre la notifica di invio.

I progetti territoriali SPRAR sono tenuti a comunicare con la Commissione territoriale nei casi di:

- segnalazione preventiva della mancata presenza del richiedente in sede di audizione, specificandone i motivi di forza maggiore e, se possibile, allegando eventuale certificazione (per esempio un certificato medico)³⁹;
- eventuale segnalazione successiva qualora non ci siano stati i tempi per procedere a una comunicazione tempestiva. In tale caso, oltre alle cause di assenza, è bene specificare anche i motivi che non hanno consentito di procedere con preavviso⁴⁰;
- invio di una memoria integrativa (eventualmente integrata da ulteriore documentazione), prima della data dell'audizione ma comunque dopo la sua calendarizzazione;
- richiesta di informazioni in merito all'iter e alla pratica di singoli richiedenti;
- richiesta di procedere a un'audizione con un solo commissario e dello stesso sesso del richiedente, sempre adducendone le ragioni;
- richiesta di rinvio dell'audizione convocata per gravi motivi o di salute che devono essere debitamente certificati⁴¹;
- richiesta di accesso agli atti relativi alla procedura del singolo beneficiario, da parte dello stesso richiedente o su sua delega.

Con le Commissioni territoriali è altresì possibile dialogare per sottoporre casi particolarmente critici o complessi, nonché per verificare la possibilità che rispetto a un singolo beneficiario la commissione, qualora dovesse già avere elementi sufficienti per decidere

39. La comunicazione deve essere inviata per conoscenza anche alla questura, competente per la notifica della convocazione.

40. Ibidem

41. Ibidem

in merito al riconoscimento dello status di rifugiato, anche senza un colloquio personale.

Preparazione della memoria personale

Una memoria personale può essere scritta dal richiedente in due momenti:

- prima della verbalizzazione in questura. La polizia, infatti, consente di allegare al modello C3 altre documentazioni, tra cui anche le dichiarazioni del richiedente;

- prima dell'audizione con la Commissione territoriale, quando non sia stato possibile depositare la memoria in questura o si pensa sia necessario integrarla.

La redazione della memoria personale ha due obiettivi:

- presentare la storia del richiedente, mettendo in luce i motivi che l'hanno indotto a lasciare il proprio Paese e a richiedere protezione;

- comprovare le dichiarazioni rese dallo stesso richiedente.

Alla luce di questi due obiettivi, si delinea il ruolo degli operatori legali che devono supportare il richiedente nel racconto della propria storia e nella doloroso percorso di ricostruzione dei ricordi.

Difficile riuscire a dare una procedura unica di stesura della memoria, perché la singolarità di ogni persona richiede attenzioni e accortezze molto variabili. Come spesso accade molto dipende dal buon senso e, soprattutto, dall'esperienza degli operatori.

In ogni caso alcune indicazioni generali possono valere come metodo di lavoro.

Alla stesura della memoria solitamente si arriva dopo più colloqui tra il richiedente e gli operatori, durante i quali questi ultimi devono supportare il beneficiario nel focalizzare gli eventi più rilevanti della storia personale, alla luce dei contesti sociali, politici ed economici in cui si sono verificati. E', infatti, ricorrente che i richiedenti - soprattutto se le ragioni della loro persecuzione hanno natura politica - tendono a mettere in secondo piano le vicende personali,

rispetto a quelle attinenti il proprio Paese o popolo. In tale modo, soprattutto se questo accade durante il colloquio con la commissione, il rischio è di non far conoscere agli interlocutori le fondate ragioni della propria richiesta di protezione.

Il lavoro per la redazione della memoria diventa, così, uno strumento per supportare il richiedente a mettere ordine tra pensieri, ricordi e aspettative.

Si può proporre al richiedente di scrivere nella sua lingua la stessa memoria o altre dichiarazioni, provvedendo successivamente alla traduzione. In tale caso, se si decide di consegnare questi testi alla questura o alla commissione, è opportuno produrli in doppia lingua, avendo cura di segnalare chi ha tradotto in italiano.

Nel caso in cui il richiedente non voglia o non possa scrivere di persona, l'operatore può offrirsi di scrivere il testo della memoria sulla base delle informazioni emergenti nel corso dei colloqui e delle interviste con il richiedente. Quanto viene scritto deve essere letto più volte da e con il diretto interessato, il quale deve potersi riconoscere in quanto viene dichiarato, in termini di puntualità, correttezza, consequenzialità e cronologia degli eventi.

L'operatore legale deve avere cura di informare il beneficiario che è sempre importante citare episodi, luoghi, enti e persone in modo reale e circostanziato.

Il rischio di imprecisioni può emergere in sede di audizione. Infatti è decisamente controproducente per il riconoscimento della protezione se durante il colloquio il richiedente entra in contraddizione con quanto egli stesso ha raccontato nella memoria personale.

Per la presentazione della memoria in Commissione territoriale, alcuni operatori preferiscono predisporre un vero e proprio fascicoletto.

Questo può essere allestito, utilizzando un raccoglitore a fogli trasparenti con una tasca, altrettanto trasparente in copertina.

In questa tasca va inserito un estratto sintetico della memoria. All'interno vanno inseriti, uno per ogni

foglio/busta, la memoria e tutti gli altri documenti allegati, nell'ordine di citazione nella memoria stessa. Tali documenti possono essere:

- rapporti sul Paese di origine di organizzazioni internazionali, quando vengano ad avvalorare una situazione specifica e non generale (per esempio, indicazione di date, nomi di luoghi o di persone, eventi particolari, ecc.);
- certificati medici, nel caso in cui siano da evidenziare torture o violenza subite, ovvero situazioni di disabilità fisica o psichica;
- fotografie;
- articoli di giornali;
- copie di altri documenti personali del richiedente;
- dichiarazioni di datori di lavoro, insegnanti, tutor di stage;
- ogni altro documento che possa comprovare le dichiarazioni rese, nonché dimostrare l'attendibilità del richiedente.

Una copia della memoria viene spedita per posta (raccomandata A/R) prima dell'audizione alla Commissione territoriale. Sarebbe opportuno anticiparla alla commissione per fax o e-mail. Qualora questo non fosse possibile per la corposità della memoria (soprattutto se si intende produrla in forma di fascicolo), si può inviare per fax una lettera in cui si annuncia l'invio per posta del plico.

In ogni caso è opportuno che il giorno dell'audizione il richiedenti porti con sé una copia di tutto quanto è stato spedito alla commissione.

Preparazione all'audizione

In molti casi i richiedenti vivono con grande ansia l'attesa della convocazione e l'avvicinarsi del giorno dell'audizione.

L'operatore legale deve sostenere il beneficiario nell'affrontare con serenità l'audizione che non deve essere percepita come un esame o, peggio, un interrogatorio ma come un'opportunità per raccontare la propria storia e per spiegare le proprie ragioni.

Come anticipato sopra, la preparazione della memoria personale è indubbiamente uno strumento che aiuta il richiedente a fare chiarezza sulle sue vicende e a riordinare i pensieri e i ricordi.

Sostenere il richiedente nel riconquistare la padronanza della propria memoria è uno degli interventi più complessi da realizzare perché proprio la confusione nella memoria è una delle conseguenze che caratterizza molti che hanno subito le esperienze della persecuzione, dei conflitti, della violazione dei diritti umani, dei conflitti. Di conseguenza può risultare molto difficile mettere in ordine cronologico tutti gli eventi, ricostruire interi episodi, fissare i nomi di luoghi e persone, collegare un evento all'altro.

Per questo motivo l'operatore può intervenire, ponendo domande puntuali (facendo sempre attenzione a non ledere la sensibilità o la serenità della persona) per invitare il richiedente a fare mente locale e ripercorrere le vicende vissute.

Si può anche provare a fare una simulazione dell'audizione, riproducendo il contesto del colloquio (commissari dietro la scrivania che possono prendere appunti, la presenza di un interprete) e ponendo al beneficiario le domande che potrebbero essere poste dalla commissione: il viaggio che si è fatto per arrivare in Italia; le ragioni che hanno determinato la fuga; le condizioni di vita nel Paese d'origine; quelle in Italia (come si mantiene, dove, come e con chi vive); se in Italia lavora; quali sono le aspettative.

Il richiedente deve poter rispondere con serenità a tutte queste domande ma è importante che, anche quando tratta questioni relative al lavoro e al percorso di accoglienza e inserimento in Italia, abbia bene a mente il suo bisogno di protezione che deve riuscire a manifestare con puntualità alla commissione.

Se nel corso del colloquio c'è qualcosa che possa turbare la serenità (per esempio la presenza di un interprete che non soddisfa appieno le esigenze di espressione del richiedente), il richiedente deve potersi sentire tranquillo nel manifestarlo.

Allo stesso modo, con altrettanta tranquillità, il richiedente deve presentare la copia della memoria che

porta con sé, specificando che ne è stata già inviata copia alla commissione.

Se durante l'audizione interviene anche un avvocato o altra persona di fiducia, nella preparazione al colloquio deve essere coinvolto anche questa, con la quale l'operatore legale deve poter collaborare attivamente.

Orientamento alla tutela giurisdizionale

All'operatore legale spetta il compito di capire quando è necessario rivolgersi a un avvocato e con quale tempistica. Salvo il caso in cui l'operatore eserciti esso stesso la professione forense, tutti gli atti propri della tutela giurisdizionale (adire il giudice; presenziare in aula; depositare atti e memorie; rappresentanza legale) devono essere posti in essere da un avvocato. In proposito si consiglia che il progetto territoriale possa avere uno o più avvocati di riferimento con i quali abbia intrapreso un percorso di collaborazione, condividendo momenti di aggiornamento e confronto sulle normative e sulle questioni emergenti nello svolgimento della procedura per il riconoscimento della protezione internazionale.

All'operatore spetta, inoltre, rendere disponibile all'avvocato la documentazione raccolta rispetto ai singoli casi trattati (di fatto si tratta di presa visione del fascicolo personale), fornendo tutte quelle informazioni e indicazioni che possano garantire un'adeguata assistenza legale.

Nei casi di tutela giurisdizionale rientrano, per esempio, il ricorso al giudice ordinario (entro 30 giorni dalla comunicazione del provvedimento) avverso diniego di riconoscimento della protezione internazionale e anche il ricorso al TAR contro rigetto della richiesta di accoglienza (entro 60 giorni dalla comunicazione del diniego).

Effetto sospensivo del ricorso* e patrocinio a spese dello stato

Nel caso in cui il richiedente presenti ricorso avverso diniego di riconoscimento della protezione internazionale, al ricorrente è automaticamente consentito

permanere sul territorio dello Stato, salvo i casi precedentemente evidenziati.

Al ricorrente è consentito accedere al patrocinio a spese dello Stato⁴². All'operatore legale spetta supportare il richiedente nella presentazione della domanda che deve essere rivolta alla Corte di Appello del capoluogo di distretto del territorio in cui ha sede il tribunale territorialmente competente.

La domanda è redatta secondo modulo che è possibile ritirare presso i Consigli dell'Ordine degli avvocati, nonché presso le cancellerie di sezione dei tribunali. Nella domanda di accesso al patrocinio a spese dello Stato si deve fare riferimento al numero del procedimento giudiziario aperto dal ricorrente.

* Al momento della pubblicazione del presente manuale è all'esame del governo uno schema di decreto legislativo che prevede anche la revoca dell'effetto sospensivo e un ripristino di un'autorizzazione prefettizia per la permanenza del ricorrente sul territorio nazionale.

42. La sentenza della Corte Costituzionale del 6 luglio 2007 n. 254 ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'articolo 102 del DPR n. 115/2002 (disciplinante il patrocinio a spese dello Stato) nella parte in cui non prevede la possibilità di nominare un interprete (con la conseguente copertura delle relative spese) per lo straniero, ammesso al patrocinio a spese dello Stato, che non conosce la lingua italiana.

■ 6. I diritti dei richiedenti protezione internazionale

I richiedenti hanno una condizione giuridica (e un relativo permesso di soggiorno) di carattere temporaneo e questo comporta una limitazione nel riconoscimento e nel godimento di diritti che, come si vedrà subito sotto, sono estesi a coloro cui è già stata riconosciuta la protezione internazionale.

Al richiedente è consentito:

- esercitare attività lavorativa decorsi sei mesi dalla presentazione della domanda di protezione, senza che nel frattempo sia stata adottata una decisione in merito;
- accedere al Servizio sanitario nazionale e ai servizi locali;
- beneficiare delle prestazioni di assistenza sociale;
- seguire i corsi di lingua e di formazione;
- richiedere il patrocinio a spese dello Stato, nel caso di azioni di tutela giurisdizionale.

I minori hanno, a parità degli altri cittadini stranieri e italiani, il diritto/dovere di accedere all'istruzione pubblica.

■ 7. I diritti dei rifugiati

Come già sopra anticipato, il permesso di soggiorno per asilo ha una durata di 5 anni ed è rinnovabile ad ogni scadenza.

I rifugiati godono dei diritti umani fondamentali e sono equiparati ai cittadini italiani per quanto riguarda i diritti normativamente garantiti. Nello specifico:

- diritto al lavoro (dipendente e autonomo) a parità di trattamento con i cittadini italiani;
- diritto di accesso al pubblico impiego, secondo le modalità previste per i cittadini dell'Unione europea;
- diritto al ricongiungimento familiare;
- diritto all'assistenza sociale;
- diritto alla previdenza sociale;
- diritto all'assistenza sanitaria;
- diritto all'istruzione pubblica⁴³;

- diritto di circolare liberamente all'interno del territorio dell'Unione europea (esclusi Danimarca e Gran Bretagna) senza alcun visto, per un periodo non superiore a 3 mesi;
- diritto a chiedere la cittadinanza italiana dopo 5 anni di residenza in Italia;
- diritto al matrimonio (il nulla osta viene rilasciato dall'UNHCR, dopo aver proceduto a un atto notorio presso il tribunale civile, in giurisdizione volontaria⁴⁴);
- diritto a partecipare all'assegnazione degli alloggi pubblici.

Il rifugiato ha inoltre il diritto ad avere il documento di viaggio, che va a sostituire il passaporto nazionale (che al rifugiato viene ritirato).

La domanda del documento di viaggio va presentata alla questura presentando questi documenti:

- modulo per richiesta del documento di viaggio;
- 2 foto formato tessera;
- 1 marca da bollo;
- marca di concessione governativa uso passaporto;
- fotocopia del permesso di soggiorno valido.

■ 8. I diritti dei titolari di protezione sussidiaria

Si ricorda che il permesso di soggiorno per protezione sussidiaria ha una durata di 3 anni ed è rinnovabile a ogni scadenza, a seguito di una nuova valutazione della Commissione territoriale, anche senza il bisogno di procedere a una nuova audizione.

Il permesso di soggiorno per protezione sussidiaria può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro, sempre che l'interessato sia possessore del passaporto o del titolo di viaggio.

Come i rifugiati, anche ai titolari di protezione sussidiaria sono riconosciuti i diritti umani fondamentali. Oltre a questi, gli altri diritti di cui possono godere sono:

- diritto al lavoro (dipendente e autonomo) a parità di trattamento con i cittadini italiani;

43. Nell'accesso agli studi universitari i rifugiati non incidono sulle quote riservate dagli atenei agli studenti stranieri.

44. L'atto notorio è un semplice atto dichiarativo da parte dell'autorità giurisdizionale che alla presenza di due testimoni, attesta le generalità e lo stato civile dichiarati dal rifugiato.

-
- diritto all'assistenza sociale e sanitaria;
 - diritto alla previdenza sociale;
 - diritto al ricongiungimento familiare⁴⁵;
 - diritto all'istruzione pubblica;
 - diritto di circolare liberamente all'interno del territorio dell'Unione Europea (esclusi Danimarca e Gran Bretagna) senza alcun visto, per un periodo non superiore a 3 mesi;
 - diritto all'alloggio;
 - diritto al rilascio della patente di guida;
 - il diritto al matrimonio ma senza la previsione del nulla osta da parte di UNHCR.

Come nel caso del rifugiato, anche il titolare di protezione sussidiaria ha diritto al rilascio di un titolo di viaggio per stranieri, nel caso sia nell'impossibilità di ottenere o rinnovare il passaporto. La procedura da seguire è la medesima, illustrata sopra nel caso dei rifugiati.

■ 9. I diritti dei titolari di protezione umanitaria

Il permesso di soggiorno per motivi umanitari ha la durata di 1 anno e può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro, purché l'interessato sia in possesso di un passaporto o di un titolo di viaggio per stranieri.

Oltre a beneficiare dei diritti umani fondamentali, ai titolari di protezione umanitaria è consentito:

- lavorare sul territorio italiano;
- accedere all'assistenza sanitaria, sociale;
- richiedere il rilascio di un titolo di viaggio per stranieri, nel caso ci sia l'impossibilità a ottenere o rinnovare il passaporto⁴⁶.

45. Al titolare di protezione sussidiaria, per la procedura di ricongiungimento familiare, si applicano le disposizioni previste per i migranti economici (di cui all'art. 29 del D.Lgs n. 286/1998). Questo comporta la necessità di dimostrare le disponibilità di reddito e di alloggio, onere da cui è esentato il rifugiato. A quest'ultimo il titolare di protezione sussidiaria è equiparato nella possibilità di procedere alla certificazione dello stato di famiglia con il supporto delle rappresentanze diplomatiche o consolari italiane, nonché attraverso i documenti rilasciati dagli organismi internazionali, ritenuti idonei dal Ministero degli affari esteri (art. 29 bis, comma 2, D.Lgs n. 286/2998).

46. Si fa qui riferimento alla circolare del Ministero dell'interno del 24 febbraio 2003, che a sua volta riprende la circolare del Ministero degli affari esteri del 31 ottobre 1961 n. 48 "Titolo di viaggio per stranieri".

Per approfondimenti:

Sul sito www.serviziocentrale.it (nell'area riservata) gli operatori SPRAR possono accedere ai materiali utilizzati durante i corsi di formazione. La consultazione delle dispense specifiche in materia di supporto legale possono essere, di volta in volta, validi strumenti di informazione e aggiornamento.

Raccolta normativa in materia di asilo, raccolta di norme realizzata da Servizio centrale, ASGI e ACNUR (Roma, 2008).

Diritto Immigrazione e Cittadinanza, rivista trimestrale di ASGI (Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione www.asgi.it).

Guida pratica per i titolari di protezione internazionale. Istruzioni per l'uso dei servizi sul territorio, realizzata dal Servizio centrale in collaborazione con ASGI e ACNUR (Roma, 2008).

ACNUR/UNHCR, *Intervistare i richiedenti asilo.*

ACNUR/UNHCR, *Diritti dei rifugiati in Italia e riferimenti legislativi.*

AA.VV. *Guida del mondo 2007/2008. Il mondo visto dal sud (emi).* Il volume contiene approfondite schede su tutti i Paesi con focus su: contesti economici, politici e sociali; violazione dei diritti umani; flussi migratori.

www.amnesty.org Sul sito di Amnesty International (in inglese) è possibile consultare costanti aggiornamenti (per ogni singolo Stato) sulle violazioni dei diritti umani.

www.hrw.org. E' il sito dello Human Rights Watch, un'organizzazione che ha come missione il monitoraggio del rispetto dei diritti umani nei singoli Paesi del mondo.

www.arifonline.it è un sito di aggiornamento sulla situazione socio-economico e politica di alcuni Paesi da cui provengono richiedenti e titolari di protezione internazionale. Il sito è curato dal Consiglio Italiano per i Rifugiati, in collaborazione con il Ministero dell'interno.

www.internal-displacement.org è un sito che monitora costantemente i flussi delle migrazioni forzate ed è curato dal Norwegian Refugee Council.

Normativa di riferimento:

Articolo 10 della Costituzione italiana.

Convenzione di Ginevra del 1951 relativa allo status dei rifugiati, ratificata dall'Italia con la legge n. 722/1954.

Art. 1 legge n. 39/1990 (*cosiddetta Legge Martelli*)

DPR n. 136/1990, regolamento di attuazione dell'art. 1, comma 2 della legge n. 39/1990 (*procedura per il riconoscimento dello status di rifugiato*).

DM n.237/1990, regolamento di attuazione dell'art. 1, comma 8 della legge n. 39/1990 (*prima assistenza per richiedenti*).

D. Lgs n. 286/1998 (TU Immigrazione) artt:
2 comma 7, 5 comma 6, 10 comma 4, 11 comma 5, 19 – 20, 28 comma 1 – 30, 34, 39 - 40

Artt. 32 e 33 della legge n. 189/2002 (*cosiddetta Legge Bossi-Fini*). I due articoli vanno a integrare la legge n. 39/1990 inserendo gli articoli da 1 bis a 1 septies.

Regolamento europeo n. 343/2003 (*cosiddetto Dublino II*) in materia di determinazione dello Stato competente per l'esame delle singole domande di asilo presentate in uno degli Stati membri dell'Unione Europea.

D.Lgs n. 85/2003, attuazione della direttiva 2001/55/CE relativa alla concessione della protezione temporanea in caso di afflusso massiccio di sfollati e alla cooperazione in ambito comunitario.

DPR n. 303/2004, regolamento di attuazione degli articoli 32 e 33 della legge n. 189/2002 e relativo alla procedure per il riconoscimento dello status di rifugiato.

D.Lgs n. 140/2005, attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri.

D.Lgs n. 251/2007, attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta.

D.Lgs n. 25/2008, attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato.

L' Accoglienza dei casi vulnerabili

● L' Accoglienza dei casi vulnerabili

■ 1. Le vittime di tortura

■ 2. Anziani, disabili, persone che necessitano di assistenza specialistica e domiciliare anche prolungata

Questa sezione del manuale è dedicata in maniera specifica alle misure di accoglienza in favore delle persone portatrici di vulnerabilità che il decreto del Ministero dell'interno⁴⁷ individua come:

- minori non accompagnati richiedenti protezione internazionale;
- vittime di tortura o di violenza;
- donne in stato di gravidanza;
- nuclei familiari monoparentali;
- persone disabili, anche in maniera temporanea;
- persone anziane;
- persone che necessitano di assistenza specialistica e domiciliare anche prolungata.

La previsione ministeriale riprende e articola quanto già definito dal decreto di recepimento della direttiva europea in materia di norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri⁴⁸.

Sebbene per i progetti destinati all'accoglienza delle persone vulnerabili possono valere in generale le medesime metodologie e considerazioni illustrate nelle sezioni precedenti del presente manuale, allo stesso tempo si deve prevedere l'attivazione di interventi specifici, con servizi mirati, che attuino le misure di assistenza e supporto da garantire alla persona in relazione alle sue particolari esigenze.

L'obiettivo di tali interventi consiste, ancora una volta, nel sostenere i richiedenti e titolari di protezione internazionale nei percorsi di accoglienza e di inserimento socio-economico e culturale. La particolarità consiste nel perseguire tale obiettivo, coniugando le metodologie della "accoglienza integrata" con le esigenze specifiche delle persone portatrici di vulnerabilità.

Di conseguenza i progetti destinati a persone vulne-

rabili devono:

- prevedere **strutture idonee** all'accoglienza che tengano conto di particolari requisiti previsti dalla normativa nazionale (come, per esempio, l'assenza di barriere architettoniche e gli spazi adeguati per le varie esigenze);
- prevedere un'**équipe multidisciplinare composta da operatori adeguatamente formati** che, unitamente a specialisti (come psicologi, educatori, psicoterapeuti, etnopsichiatri, ecc.) siano in grado di gestire la vulnerabilità e attivare gli interventi più adeguati per la singola persona;
- favorire l'**accesso ai servizi territoriali**, tenendo conto delle specifiche vulnerabilità dei singoli beneficiari, con un accompagnamento personalizzato e specializzato;
- **costruire una rete** con i servizi sociali del territorio e con tutti gli altri servizi pubblici e privati che possano prendersi carico di persone, le cui condizioni personali non consentono loro di avere una vita completamente autonoma. Questo sarà fondamentale, affinché il beneficiario possa essere sostenuto e supportato, anche fuori dal Sistema di protezione, una volta ricevuto uno status definitivo e terminato il periodo di accoglienza.
- Prevedere tutte le connessioni possibili - in base all'ordinamento italiano e unitamente ai servizi pubblici e privati
- in grado di garantire una presa in carico della persona che, per le sue condizioni fisiche o psicologiche, non può essere inserita nel mondo del lavoro (in modo temporaneo o definitivo) a un livello tale da raggiungere una piena autonomia.

Rispetto alla **logistica dell'accoglienza** la legge nazionale⁴⁹ prevede alcuni standard minimi che le regioni⁵⁰ possono decidere di implementare sulla base delle risorse a loro disposizione e delle caratteristiche dei diversi luoghi. Le regioni, in riferimento ai requisiti minimi fissati dallo Stato, stabiliscono criteri per autorizzare, accreditare e vigilare sulle strutture e i servizi pubblici e/o privati. Questo avviene attra-

47. Decreto del Ministero dell'interno 27 giugno 2007.

48. Decreto Legislativo n. 140/2005

49. Legge n. 328/2000, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

50. Decreto ministeriale n. 308/2001, Regolamento di attuazione a norma dell'art.11 della Legge n.328/2000.

verso l'emanazione di delibere di giunta, sulla base delle quali i comuni rilasciano autorizzazioni in riferimento alla legge regionale di recepimento della legge nazionale⁵¹.

Laddove non siano state emanate delibere di giunta, per quanto riguarda i criteri di accreditamento, il comune in genere fa riferimento a quelli minimi previsti dalla normativa nazionale. In altri casi si osserva che, qualora non esista ancora un regolamento di attuazione della legge regionale, il comune rilascia un'autorizzazione provvisoria sulla base dei requisiti minimi di cui sopra.

Secondo la normativa di riferimento, altro requisito rilevante per le strutture di accoglienza, in generale, è la loro ubicazione, dovendo tener conto della vicinanza a luoghi abitati, facilmente raggiungibili con mezzi pubblici o, comunque, tale da consentire ai beneficiari la partecipazione alla vita sociale del territorio e la fruibilità di questo. Per i progetti rivolti a categorie vulnerabili, questo requisito acquisisce una rilevanza prioritaria.

Infine, si vuole ancora una volta sottolineare come per la gestione di strutture di accoglienza destinate a persone portatrici di specifiche vulnerabilità sia essenziale prevedere figure professionali con specifiche competenze e formazione, nonché con la capacità di costruire e sostenere reti di sostegno territoriali che possano supportare il progetto di accoglienza nel suo complesso, così come i percorsi dei singoli beneficiari.

Nei paragrafi che seguono si darà maggiore spazio agli interventi di accoglienza in favore di persone vittime di tortura o di violenza, in quanto se ne rileva un'importante presenza all'interno della rete dello SPRAR.

Non sarà, invece, qui trattato il tema dei minori non accompagnati, ai quali si è scelto di dedicare una sezione a se stante.

Normativa di riferimento:

Legge n. 328/2000, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Decreto ministeriale n. 308/2001, Regolamento di attuazione a norma dell'art.11 della Legge n.328/2000.

51. Legge n. 328/2000.

■ 1. Le vittime di tortura e di violenza

La presa in carico delle persone vittime di tortura

Elemento comune ai richiedenti e titolari di protezione internazionale è il fatto di vivere un senso di perdita, quanto mai doloroso, della propria “casa”, intesa non unicamente come luogo fisico ma anche come nucleo della propria identità, degli affetti, della storia personale. A partire dalla privazione del proprio ambiente abituale, coloro che sono stati costretti a migrare, sentono di avere smarrito i punti di riferimento della propria esistenza, lasciandosi alle spalle il proprio passato e la speranza di futuro, le persone care, il vissuto e spesso anche atrocità e prigionie spesso abusanti, oltre che terribili. Le persone si ritrovano, così, prive di qualsiasi elemento legato alla propria comunità, di riferimenti sociali e culturali ma soprattutto della continuità della vita.

Tra i richiedenti e i titolari di protezione internazionale sono in molti ad aver subito forme di tortura, di trattamenti disumani e degradanti, o di violenza estrema.

Sono persone a cui è stata sottratta la voce, la capacità e la possibilità di narrare la propria storia e le vicende del proprio Paese. Sono persone che si sentono ridotte a “un pezzo di carne”, come svuotate della propria umanità e ormai incapaci di avere fiducia nelle altre persone.

Alcuni di loro vivono in una condizione ancora più opprimente, essendo sopravvissuti alla tortura o alla violenza e avendo lasciato alle loro spalle persone care che non sono stati in grado di salvare.

Rispetto alla definizione di tortura (che si trova esplicitata nel sottostante riquadro, dedicato alla normativa di riferimento) si sottolinea come essa venga identificata con situazioni e condizioni molto specifiche, al di fuori delle quali non è più possibile fare riferimento alla tortura stessa ma ad altre forme di violenza.

Nella presa in carico delle persone vittime di tortura (e di violenza) si devono avere presenti alcuni aspetti cruciali:

- *l'emersione della tortura*. Può non avvenire subito.

Può avvenire anche molto tempo dopo l'ingresso della persona in un progetto di accoglienza. Può non avvenire mai. Si deve tenere conto di tutti quegli aspetti esposti sopra sinteticamente: la “voce strappata” e l'incapacità di raccontare la propria storia; la perdita della fiducia nei confronti degli altri esseri umani; le misure di auto-protezione che la persona mette in atto per proteggersi e dare una spiegazione alla tortura subita.

- *I percorsi di supporto e la riabilitazione*. Possono essere attivati solo dopo l'emersione della tortura. E' necessario l'intervento di personale qualificato e competente che possa supportare la persona nella riconquista del proprio corpo, della propria vita, anche attraverso interventi e attività che prevedano un approccio multidisciplinare. Non deve mai essere un solo operatore a gestire la presa in carico della persona vittima di tortura. Ciò pone al centro dell'intervento il lavoro di gruppo che non deve prevedere le sole figure dello psicologo o psichiatra o di altro personale medico, ma anche l'operatore legale (per rispondere all'esigenza forte di ricevere protezione e di sentirsi sostenuto nella riconoscimento del proprio vissuto) e dell'operatore dell'integrazione per trovare risposte al possibile disagio sociale.

- *Il fattore memoria*. Le persone che hanno subito la tortura presentano spesso disturbi della memoria e di confusione dell'asse temporale⁵². Questo può comportare che nel racconto il richiedente possa cadere in contraddizione e spesso confondere nomi, luoghi e date.

Le strutture di accoglienza

Le strutture di accoglienza per richiedenti asilo non sono centri speciali e, per questo, devono corrispondere alle caratteristiche proprie dei centri SPRAR, come indicati nella prima sezione di questo manuale.

Si vuole, tuttavia, sottolineare come l'accoglienza di persone vittime di tortura debba garantire adeguati spazi che possano rispondere a bisogni piuttosto complessi. In particolare, da un lato la tutela della privacy e la possibilità di avere luoghi in cui

52. Cfr. F. Sironi, PERSECUTORI E VITTIME (Feltrinelli).

la persona possa restare da sola; dall'altro un'esigenza apparentemente contrastante, come il rischio di isolamento ed emarginazione da prevenire con ambienti dedicati alla socializzazione e al gruppo (che, se gestito con competenza, spesso diventa fattore determinante nei percorsi di supporto).

In ogni caso, si consiglia sempre la previsione di appartamenti in alternativa ai centri collettivi che, in ogni caso, dovrebbero sempre essere di piccole dimensioni.

Quale accoglienza

Nel prevedere un'accoglienza in favore di persone vittime di tortura si consigliano alcuni accorgimenti metodologici e strumenti, quali per esempio:

- come già detto prima (e come si approfondirà poco più avanti), il primo requisito di base è la presenza di una équipe multidisciplinare che possa avvalersi di una supervisione esterna;
- l'eventuale abbattimento di barriere architettoniche qualora si voglia disporre l'accoglienza per persone che abbiano subito traumi fisici;
- come anticipato sopra, l'adeguamento delle strutture di accoglienza in termini di tutela della privacy, ma anche di socializzazione e condivisione;
- una presa in carico tale da consentire lo sviluppo di un percorso di accoglienza che si snodi dall'emersione della tortura fino alla programmazione di interventi di supporto e di riabilitazione;
- la costruzione di un lavoro di rete solido con attori del territorio che possano intervenire nei singoli percorsi di supporto e riabilitazione (per esempio: associazioni sportive; associazioni culturali; laboratori di artigianato o artistici; enti ricreativi; ecc.);
- la disponibilità di un servizio di trasporto adeguato;
- la programmazione di eventuali prestazioni sanitarie in relazione alle specifiche esigenze di ogni singolo beneficiario;
- la conseguente previsione di un legame strutturato con Asl (sulla base di protocolli operativi), ospedali e strutture pubbliche e private competenti per facilitare la fruibilità di eventuali prestazioni terapeutiche,

riabilitative ed educative, nonché per avviare un dialogo e una collaborazione con la medicina legale, ai fini della certificazione delle torture subite (documentazione essenziale per la valutazione della domanda di protezione internazionale).

Nel caso in cui la tortura abbia provocato uno stato fortemente invalidante della persona, il progetto dovrà essere in grado di collegarsi con i servizi del territorio, *in primis* quelli pubblici, affinché si attivino una presa in carico continuativa e una progettazione del "dopo accoglienza" della persona, la quale è impensabile possa rimanere a tempo indeterminato in un progetto territoriale dello SPRAR.

Per realizzare questo si deve programmare:

- la previsione di assistenza domiciliare educativa tramite la Asl presente sul territorio (Unità multidisciplinare per l'età educativa/U.M.E.E. per minori in età scolastica all'interno di nuclei familiari e/o l'Unità multidisciplinare Educativa per adulti/U.M.E.A.);
- la previsione e pianificazione di attività paralavorative di comportamenti adattivi o comunque funzionali all'inserimento lavorativo presso un centro di apprendimento lavorativo (per esempio: cooperative in convenzione con l'ente titolare del progetto territoriale).

L'équipe multidisciplinare

Come già si è avuto modo di sottolineare, nei progetti di accoglienza in favore delle persone vittime di tortura, appare centrale la presenza di un'**équipe multidisciplinare** solida e strutturata, composta da operatori adeguatamente formati e affiancati da specialisti che siano in grado di strutturare un percorso individuale in modo "olistico", con un approccio che possa guardare ai bisogni della persona nella sua complessità. Questo approccio, di fatto, è valido per qualsiasi situazione di accoglienza, ma nel caso delle vittime di tortura appare fondamentale perché le risposte ai singoli bisogni diventano elementi concatenanti di un unico percorso di supporto e di riabilitazione. In questo senso risulta incompleto un

L' Accoglienza dei casi vulnerabili

supporto psicologico se non lo si rende complementare a interventi volti a rimuovere il disagio sociale, a sostenere la richiesta di protezione, a riconoscere le istanze personali e di un popolo intero, a favorire la riacquisizione della percezione di sé (identità, voce, corpo, storia, pensiero), ad avviare percorsi di inserimento socio-economico.

Il colloquio

Il colloquio tra operatore e beneficiario è in generale lo strumento principale per la presa in carico di un richiedente o titolare di protezione internazionale all'interno di un progetto territoriale di accoglienza.

Nel caso di persone vittime di tortura, il colloquio assume una valenza ulteriore, in quanto è lo strumento che maggiormente favorisce l'emersione della tortura stessa, perché consente di ricollocare il beneficiario in un clima di fiducia e di riallaccio dei rapporti umani (funzionale anche all'audizione con la Commissione territoriale).

Affinché il colloquio (si usa qui sempre il singolare anche se sarebbe più appropriato fare riferimento ai "colloqui") possa portare ai risultati attesi⁵³, l'operatore dovrebbe porsi in modo tale che l'intervista non sembri un interrogatorio, prevedendo pause e interruzioni che consentano di fare mente locale, di riflettere serenamente e riordinare le idee; valutando l'opportunità di terminare il colloquio, per rinviarlo a un momento successivo.

Durante il colloquio la posizione di ascolto e di attenzione da parte dell'operatore è quanto mai essenziale, perché chi narra di una tortura (o di una violenza) subita spesso richiede che il proprio interlocutore (un operatore che si spende per l'accoglienza e la protezione) riconosca esplicitamente la gravità di quanto gli viene raccontato e assuma una posizione da "alleato", condividendo la condanna di quanto accaduto.

L'operatore deve, dunque, stare attento a non distrarsi (il telefono deve essere rigorosamente staccato), mostrando che tutta la sua attenzione è per la persona con la quale sta dialogando. Allo stesso modo si deve stare

attenti a commenti su quanto viene ascoltato, sugli atteggiamenti, nonché sugli slanci di compassione o di incoraggiamento che devono necessariamente essere misurati e adeguati alla persona e al momento.

Nell'impostare un'ideale struttura del colloquio, si possono identificare tre macro-aree rispetto alle quali gestire l'incontro con la persona:

- 1) presentazione del contesto e dell'operatore;
- 2) chiarezza rispetto agli obiettivi del colloquio;
- 3) la restituzione del colloquio (intesa come valorizzazione di quanto raccontato dalla persona, anche attraverso la scelta di parole di supporto a ciò che è stato detto) e l'apertura al futuro.

L'operatore dovrebbe prendere in considerazione i seguenti elementi:

- la biografia della fuga (i motivi, il vissuto, le esperienze, la scelta);
- il viaggio dal Paese di origine ed eventuali esperienze traumatiche in Italia;
- le relazioni familiari, affettive e amicali nel proprio Paese di origine;
- aspetti psico-sociali e sanitari in Italia (come e dove vive o ha vissuto in Italia; la comunità e le conoscenze di riferimento; lo stato emotivo; le aspettative; i bisogni);
- prospettive per il futuro.

Nel corso del colloquio l'operatore deve prestare attenzione a cogliere elementi che possano essere indicativi del disagio vissuto dalla persona e di esperienze di tortura e violenza:

- la difficoltà di espressione;
- il genere;
- possibili difetti di memoria;
- la comunicazione attraverso le emozioni;
- lo stato di stress e di ansia;
- la difficoltà nel raccontare la storia o i fatti accaduti e avere delle incongruenze nel racconto;
- la perdita di controllo;
- la narrazione di violenze che si dichiara siano state subite da altri;

53. Ricostruzione della biografia della persona; individuazione di bisogni e aspettative; emersione di criticità e problematiche; evidenza di punti di forza e focalizzazione dei fattori di protezione; ricostruzione dei rapporti di fiducia; impostazione di un rapporto di reciprocità nel progetto di accoglienza; ecc.

- la manifestazione di diffidenza e di chiusura;
- la manifestazione di senso di impotenza;
- i sentimenti di rabbia e paura;
- la manifestazione di vergogna, senso di colpa e impotenza per aver subito atti vergognosi;
- la manifestazione del senso di colpa e di impotenza per non aver potuto evitare il perpetrarsi della tortura contro persone care.

Questi stati d'animo e atteggiamenti sopra indicati non sono da considerarsi come "sintomi", né come generali. Possono valere per una persona e non per un'altra. Possono essere propri di chi ha subito la tortura ma anche per chi ha vissuto altre esperienze di violenza, magari durante il viaggio. Come detto, possono essere indicatori, delle "spie" di un vissuto non narrato che devono portare l'équipe del progetto a un lavoro più approfondito per supportare la persona nell'emersione della tortura o violenza e nell'esplicitare i propri bisogni.

Ecco, dunque, che ancora una volta si riporta al centro dell'intervento il **lavoro integrato** tra i vari componenti dell'équipe multidisciplinare, lavoro nel quale è auspicabile che ogni figura professionale sia correlata all'altra, consentendo in tal modo di ampliare le competenze e il punto di vista di ogni operatore su uno specifico utente ed essere in grado di rispondere sia a bisogni concreti che emotivi.

Perché il colloquio possa fornire quanti più elementi all'operatore, è auspicabile tener presente specifici accorgimenti, quali:

- garantire un ambiente protetto a salvaguardia della privacy della persona;
- presenza del mediatore/trice (scelto in relazione al genere della persona intervistata) neutrale ma empatico⁵⁴;
- spiegare lo scopo del colloquio e la modalità di svolgimento;
- far passare il messaggio che la presenza dell'operatore è per ascoltare la persona, perché solo lei può fornire gli strumenti necessari per attivare una relazione di auto-aiuto;

- consentire al beneficiario di prendersi eventuali pause o interruzioni (in qualsiasi momento) e di evitare di rispondere ad alcune domande;
- nel porre le domande, scegliere un ritmo che non proponga, mentalmente, un clima da interrogatorio;
- evitare, quando possibile, di insistere su temi o parti del racconto che possano mettere la persona in condizioni di rivivere un doloroso e devastante senso di vergogna rispetto all'accaduto o che possano riprodurre una situazione di abuso psicologico.

Diversi sono gli elementi di carattere culturale e psicologico da prendere necessariamente in considerazione, ciò al fine di produrre un clima di reciprocità quale premessa fondamentale per l'andamento dei colloqui successivi e per il rapporto di fiducia tra operatore e beneficiario.

Tra gli elementi di natura prettamente culturale:

- la lingua;
- il grado di istruzione;
- l'identità etnica.

Quest'ultimo elemento è rappresentativo della cultura di un determinato gruppo, nel quale significati e valori specifici della propria identità etnica sono condivisi e rispetto ai quali la percezione stessa di un evento traumatico può assumere significato differente rispetto ad altre culture.

Il percorso di supporto e di riabilitazione – la tutela psico/socio/sanitaria

Nel percorso di supporto e di riabilitazione della persona vittime di tortura (o di violenza) gli operatori del progetto territoriale di accoglienza hanno un ruolo centrale in quanto:

- diventano depositari dei racconti delle persone e facilitano l'emersione dell'evento subito;
- avendo un quadro completo della situazione dei singoli beneficiari, forniscono il sostegno necessario alle figure professionali che gestiscono la riabilitazione;

54. A tal proposito è bene sottolineare che - tra le diverse presenze possibili (parenti, connazionali o interpreti professionisti), ognuna con i suoi pro e contro - deve essere sempre esclusa la possibilità di utilizzare i minori come interpreti dei propri parenti. In ogni caso, l'operatore deve tener presente che l'eventuale esposizione della drammaticità del proprio vissuto potrebbe indurre il mediatore/trice linguistico ad aggiungere, omettere, cambiare e/o enfatizzare alcuni passaggi della storia del sopravvissuto alla tortura. In questo senso la "neutralità" del mediatore diventa essenziale.

L' Accoglienza dei casi vulnerabili

- rispondono direttamente a molte delle esigenze della persona, andando a completare in tale modo il percorso di supporto e di riabilitazione (orientamento legale; misure di inserimento socio-economico; ecc.).

Là dove necessario una presa in carico su piano sanitario si deve tenere conto che l'impianto normativo di riferimento rimane identico a quello dei migranti⁵⁵: quindi, in qualità di stranieri regolarmente soggiornanti, hanno l'obbligo di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, con validità sia nelle more del rinnovo del permesso di soggiorno sia nel periodo di ricorso avverso al diniego della richiesta di protezione internazionale. Ai fini dell'iscrizione al SSN, oltre al codice fiscale e al permesso di soggiorno o al cedolino, per il beneficiario sarà sufficiente presentare la dichiarazione di effettiva dimora.

Nell'accompagnamento ai servizi socio-sanitari, ancora una volta, si riconferma l'importanza dell'operatore del progetto di accoglienza, in quanto facilita il successo degli eventuali interventi di carattere sanitario, consentendo al personale medico e paramedico di relazionarsi all'utente in modo consapevole. Infatti, è necessario che il personale sanitario chiamato a intervenire sappia del vissuto della persona. Alcuni esami, come per esempio l'encefalogramma o la più invasiva elettromiografia, possono evocare la tortura e gli altri trattamenti subiti.

Allo stesso modo, anche se non sono presenti cicatrici esterne, eventuali disturbi legati al sonno, cefalee e/o mal di stomaco possono rimandare ad altro. Una delle difficoltà principali è quella di riuscire a diagnosticare correttamente l'origine del malessere, il rischio altrimenti, come riportato ampiamente in letteratura, è quello di obbligare la persona a un'incessante catena di esami clinici e terapie inefficaci alla ricerca di una base organica del sintomo. Il percorso verso un corretto riconoscimento e ri-collocazione del "sintomo" si apre necessariamente ad altre dimensioni di significato.

Il percorso di supporto e di riabilitazione – la tutela legale

Nella fase preparatoria all'intervista con la Commissione territoriale, l'operatore del progetto SPRAR deve tenere conto che:

- un'eventuale discrepanza tra quanto riferito in sede di audizione e la storia raccolta, può indebolire la motivazione della richiesta di protezione internazionale;
- poiché la decisione, in generale, si basa sulla credibilità della storia del richiedente, anche per quanto detto sopra, questa può essere avvalorata da fatti evidenti, comprovati da documentazione certificante ed eventuali testimoni oculari.

Nell'aver presente questi due aspetti, l'operatore deve impostare i propri interventi per supportare e orientare il richiedente.

Si rileva, infatti, come il richiedente che abbia subito tortura (o altra forma di violenza estrema) nel riportare la propria storia in diversi colloqui (e contesti), fornisca versioni differenti del proprio racconto, anche attraverso risposte diverse alle medesime domande. Si è già accennato sopra come il difetto di memoria sia un aspetto spesso accomunante le vittime di tortura. La mancata linearità della memoria rileva, inoltre, per il periodo di vita della persona che è oggetto dell'audizione con la Commissione territoriale, proprio perché è in quello stesso periodo che la persona ha subito l'evento tortura.

Nel riscontrare contraddizioni e discrepanze nel racconto, la Commissione territoriale potrebbe decidere per un eventuale diniego della protezione internazionale. Quanto detto mira a rimarcare, ancora una volta, l'importanza di un lavoro sinergico tra i componenti dell'équipe multi-disciplinare, nonché tra questa e le strutture pubbliche.

Un lavoro tra più professionalità consente di:

- produrre la documentazione necessaria ad accompagnare il richiedente all'audizione con la Commissione territoriale. Si fa riferimento alla ricostruzione della memoria personale (con le medesime attenzioni precedentemente raccomandate) ma anche – e

55. Artt.32, 33, 34 Legge n. 40/1998; artt.34, 35, 36 D.Lgvo n. 286/1998; artt.42, 43, 44 DPR 394/1999; CM n.5 del 24.3.2000 con indicazioni applicative del Decreto Legislativo 286; artt. 39 e 40 del DPR n. 334/2004. La Legge n. 189/2002 non ha apportato alcuna modifica agli articoli sulla sanità.

soprattutto – alla certificazione delle torture subite che, con un accurato e graduale lavoro di confronto e consultazione tra medico legale, operatore e psicologo/psichiatra consente di attestare anche i disturbi di memoria della persona;
- preparare il richiedente all'audizione.

Oltre a raccontare come si svolgerà l'audizione, si può prevedere anche una simulazione che ricostruisca il setting tipo dei colloqui e ripercorra le possibili domande⁵⁶, dando rilevanza a elementi quali:
- l'accuratezza e la completezza delle informazioni recuperate dal richiedente;
- la professionalità del mediatore/interprete;
- l'accuratezza nella valutazione di difficoltà cognitive e/o emozionali (per esempio rimozione, dissociazione, vergogna, dolore, senso di colpa, ecc.) durante la narrazione.

La recente normativa⁵⁷ prevede la possibilità che il richiedente vittima di tortura possa essere accompagnato in audizione da **“personale di sostegno per prestare la necessaria assistenza”**. Nel produrre alla Commissione territoriale le adeguate motivazioni, è possibile programmare l'accompagnamento direttamente da parte degli operatori del Sistema di protezione o di altre professionalità che sono stati direttamente coinvolti nel personale percorso di supporto e di riabilitazione.

Il percorso di supporto e di riabilitazione – l'inserimento socio-economico

Così come nei confronti di qualsiasi altro beneficiario, il progetto di accoglienza per le persone vittime di tortura (o di violenza) deve avere come obiettivo la (ri)conquista dell'autonomia e una autodeterminazione personale che possa portare a progettare nuovamente la propria vita.

In questo contesto la costruzione di percorsi per l'inserimento socio-economico hanno un peso importante in seno al complessivo intervento di supporto e di riabilitazione.

Gli strumenti di cui si è parlato ampiamente nella sezione relativa ai percorsi di integrazione, diventano misure determinanti per il graduale processo di riappropriazione di sé.

Nel proporre gli interventi (il bilancio di competenze, la ricostruzione del CV, la formazione professionale, i tirocini formativi, la certificazione delle competenze, ecc.) si deve tenere conto che sono misure rivolte contestualmente a favorire l'inserimento socio-economico e la stessa riabilitazione delle vittime di tortura. La loro programmazione deve essere fatta con il coinvolgimento dell'équipe multidisciplinare, in modo tale da affrontare le attività e prevederne i risultati in un quadro complessivo di presa in carico.

Per approfondimenti:

Beneduce R., *Frontiere dell'identità e della memoria. Etnopsichiatria e migrazioni in un mondo creolo* (Franco Angeli, 1998)

Labellarte G. (a cura di), *La salute mentale dei rifugiati* (OMS, 2000 – per l'Italia Edizioni Folini).

Losi N., *Vite altrove. Migrazioni e disagio psichico* (Feltrinelli, 2000).

Sironi F., *Persecutori e vittime* (Feltrinelli, 2001)

Ass. Frantz Fanon, Fondazione Cecchini Pace, ICS, *Fattori di rischio e di protezione. percorsi delle vittime di tortura in Italia* (Roma, 2003).

Finis Terrae, UIKI, WUSUR, ICS, *Un'analisi esplorativa tra le vittime di tortura in Italia* (Roma, 2003).

Nirakar Man Shrestha, Bhogendra Sharma, *Tortura e vittime della tortura* (libro tradotto e adattato dalla bozza originale dal

56. Su tutto questo si è ampiamente trattato nella sezione dedicata a “L'orientamento legale”.

57. Decreto legislativo n. 25/2008.

L' Accoglienza dei casi vulnerabili

Gruppo rifugiati Naga in collaborazione con l'IRCT di Copenhagen. realizzato grazie alla collaborazione del Rotary Club Milano sud-ovest), scaricabile dal sito http://www.inventati.org/naga/immigr_ricerche_har.html

ONU, *Istanbul protocol – manual on the effective investigation and documentation of torture and other cruel, inhuman or degradino treatment or punishment, 2004*
– Scaricabile dal sito www.cir-onlus.org/istanbul-protocol.pdf

www.irct.org è il sito del IRCT – International Rehabilitation Council for Torture Victims.

Normativa di riferimento:

Convenzione delle Nazioni Unite contro la tortura e altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti, New York – 10 dicembre 1984. In base a tale convenzione:

“Il termine tortura designa qualsiasi atto con il quale sono inflitti a una persona dolore o sofferenze acute, fisiche o psichiche, segnatamente al fine di ottenere da questa o da una terza persona informazioni o confessioni, di punirla per un atto che ella o una terza persona ha commesso o è sospettata di aver commesso, di intimidirla o esercitare pressioni su di lei o di intimidire o esercitare pressioni su una terza persona, o per qualunque altro motivo basato su una qualsiasi forma di discriminazione, qualora tale dolore o tali sofferenze siano inflitte da un funzionario pubblico o da qualsiasi altra persona che agisca a titolo ufficiale, o sotto sua istigazione, oppure con il suo consenso espresso o tacito. Tale termine non si estende al dolore e alle sofferenze derivanti unicamente da sanzioni legittime a essere inerenti o da esse provocate”.

■ 2. Anziani, disabili⁵⁸, persone che necessitano di assistenza specialistica anche prolungata

Per addentrarsi nello specifico di questo capitolo, si vuole partire dalle definizioni, essenziali per poter individuare i beneficiari di un progetto di accoglienza mirato.

La normativa definisce come **persona portatrice di handicap** chi presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione.

La definizione di **anziano tout-court** è vaga ed elastica: sia in ambito scientifico che nei rapporti tra individuo e società, l'elemento che viene assunto come indicatore dell'invecchiamento è rappresentato dall'età cronologica. In altri termini si definisce anziano un individuo che abbia superato una soglia convenzionale di 60-65 anni, considerando "anziano" o "senior" la persona di età compresa tra i 65 e i 79 anni e "persona molto anziana" chi ha superato gli 80 anni di età⁵⁹.

Le strutture

Come visto all'inizio della presente sezione, le strutture di accoglienza delle categorie sopra citate, fermo restando il possesso dei requisiti previsti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, devono possedere anche requisiti specifici, in quanto trattasi di strutture rivolte a categorie che necessitano di particolare protezione e assistenza lungo tutto il periodo di accoglienza.

Pertanto i progetti rivolti a queste categorie dovranno presentare strutture a esse adeguate, a partire dall'assenza di barriere architettoniche che ne vincolino la libertà di movimento nella struttura stessa e dalla messa in atto dei dispositivi necessari per offrire ogni tipo di cura domiciliare di cui il beneficiario abbia bisogno, soprattutto nel caso di beneficiari in stato di dipendenza⁶⁰.

Accoglienza logistica e personale impiegato

Nel progettare (e garantire) l'accoglienza alle persone cui è dedicato questo capitolo, si deve prevedere:

- come già più volte sottolineato, l'abbattimento di eventuali barriere architettoniche (dall'adeguamento delle strutture interne all'installazione di ascensori);
- la presenza di un servizio di trasporto adeguato;
- la fruibilità di prestazioni terapeutiche, riabilitative ed educative;
- la fruibilità di strutture socio-sanitarie e riabilitative sul territorio (servizi specialistici della Asl);
- la programmazione di prestazioni sanitarie in relazione alle specifiche esigenze di ogni beneficiario;
- la previsione e la programmazione di attività paralavorative, di interventi adatti o comunque funzionali all'inserimento lavorativo presso un centro di apprendimento lavorativo (per esempio: cooperative sociali in convenzione con l'ente titolare del progetto territoriale).

Nel caso di accoglienza e presa in carico di persone non autosufficienti, si dovrebbe tener conto dei bisogni sociali, emozionali, psicologici, fisici e sanitari, economici, con particolare attenzione ai seguenti fattori:

- l'importanza delle funzioni fisiche sulla qualità della vita;
- l'influenza esercitata da fattori psicologici e sociali sulla qualità della vita;
- il rispetto di sé e la dignità, in quanto elementi importanti nella vita delle persone, indipendentemente dall'età.

Al fine di accogliere in modo adeguato queste tipologie di beneficiari, ancora una volta si ritiene quanto mai necessaria la multi-disciplinarietà dell'équipe del progetto, caratteristica questa imprescindibilmente legata al livello qualitativo dei servizi previsti, che dovrà pertanto avere nozioni minime di assistenza ad anziani, a persone disabili e con malattie invalidanti e dovrà essere supportata dall'azione di psicologi.

Di particolare importanza è la figura dell'operatore

58. Secondo le *Standard Rules* delle Nazioni Unite del 1993: "Il termine *disabilità* riassume un gran numero di differenti limitazioni funzionali ricorrenti in ogni popolazione di tutti i paesi del mondo. Le persone possono essere disabili per limitazioni fisiche, intellettuali o sensoriali, per condizioni mediche o malattie mentali. Tali limitazioni, condizioni o malattie possono essere di natura permanente o transitoria".

59. Dal libro verde della Commissione Europea, ottobre 2005: "Una nuova solidarietà tra le generazioni, di fronte ai cambiamenti demografici".

60. "La dipendenza è una condizione nella quale si trovano alcune persone che per delle ragioni legate alla mancanza o perdita di autonomia fisica, psichica o intellettuale hanno bisogno di un'assistenza e/o di grossi sostegni per compiere quelle azioni legate alla vita quotidiana. Per le persone anziane la dipendenza può essere aggravata o essere causata dalla mancanza di integrazioni sociali di relazioni affettive e di risorse economiche sufficienti". Dal rapporto di lavoro del 18/12/2002 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Dipartimento per le politiche sociali e previdenziali - Commissione di studio sulla prevenzione e sul trattamento della non autosufficienza con particolare riferimento agli anziani.

L' Accoglienza dei casi vulnerabili

dell'integrazione socio-lavorativa che, avvalendosi anche di una rete territoriale specificatamente intesa o *in itinere*, sia in grado di utilizzare tutti gli strumenti previsti dalla normativa per il recupero e l'integrazione e pertinenti ai servizi di sostegno e al **collocamento mirato**.

In questo caso, il colloquio si rivela ancora una volta il mezzo attraverso cui poter valutare nel modo più adeguato possibile la capacità lavorativa del beneficiario, al fine non solo di un inserimento e accompagnamento quanto più pertinenti al soggetto, ma anche come misura di tutela preventiva.

L'eventuale esperienza di inserimento temporaneo presso una cooperativa sociale, per esempio, potrebbe costituire un percorso di transizione e preparazione di condizioni professionali e sociali atte a una futura assunzione stabile e definitiva presso un'azienda.

Altrettanto importante, per questa tipologia di beneficiari tra le categorie vulnerabili, è la tempestività da parte dell'operatore sociale nell'individuazione e valutazione della situazione socio-sanitaria dell'ospite, affinché possa quanto prima usufruire dei trattamenti assistenziali e eventualmente previdenziali di cui hanno diritto coloro che sono stati riconosciuti rifugiati (e con essi i titolari di protezione sussidiaria), con particolare riguardo tra questi alle donne gestanti e/o con prole, per quanto riguarda l'eventuale assegno per il nucleo familiare ma soprattutto per l'assegno di maternità⁶¹.

Diversamente, i beneficiari di permesso di soggiorno per motivi umanitari hanno diritto alle cosiddette prestazioni sociali residue, in quanto titolari di un permesso di soggiorno valido almeno un anno ed esclusi, pertanto, dalle provvidenze economiche.

Come previsto anche dalla normativa di riferimento, per questa tipologia di utenza è necessaria la presenza di personale con specifica formazione che affianchi l'équipe multidisciplinare del progetto, ciò a garanzia di prestazioni sociali e sanitarie⁶² programmate *ad hoc*, in relazione alle specifiche esigenze dell'utenza ospitata: da quelle medico-generiche alle prestazioni terapeutiche specifiche, riabilitative ed educative.

La presa in carico

All'interno dell'équipe multidisciplinare del progetto è necessario sia presente un unico referente per gli aspetti sanitari di ogni beneficiario e che formalizzi con il resto dell'équipe una strategia condivisa. In tal modo, attraverso una programmazione dei colloqui individuali, l'operatore è progressivamente in grado di percepirne, comprenderne, interpretarne e valutarne nel modo più adeguato possibile i reali bisogni ed essere in grado di sostenere e accompagnare l'utente in un percorso socio-sanitario *ad hoc*. Pertanto, è auspicabile che il **referente per la salute** approfondisca sempre più la conoscenza degli ospiti in accoglienza nel progetto territoriale, instaurando con loro un rapporto di fiducia, chiave fondamentale affinché l'operatore stesso sia in grado di leggerne il bisogno sanitario, soprattutto rispetto le richieste di tipo più complesso, fermo restando una conoscenza da parte dell'operatore in merito a:

- normativa nazionale relativa l'immigrazione;
- normativa regionale in ambito sanitario;
- mappatura dei servizi socio-sanitari del territorio, rispetto ai soggetti beneficiari e alla tipologia di cure necessarie.

Una corretta lettura della realtà territoriale dal punto di vista socio-sanitario consente una individuazione delle strutture più "accoglienti" e "fruibili" ai beneficiari. In particolare, attraverso la Carta dei Servizi, l'operatore ha modo di costruirsi una sorta di "*scheda di rilevazione*", da poter poi utilizzare nell'accompagnamento del singolo.

Tra le strutture da individuare:

- sportelli del Servizio Sanitario Nazionale;
- un Medico di Medicina Generale (MMG, ovvero il medico di base) e un Pediatra di Libera Scelta (PLS, obbligatorio per i minori dai 0 ai 6 anni);
- consultorio familiare;
- ambulatorio pediatrico;
- centro vaccinale;
- poliambulatorio specialistico;

61. La Direzione generale del Ministero del lavoro ritiene infatti che questi possano erogare tale assegno alle donne con lo status di rifugiate, senza richiedere il possesso della carta di soggiorno.

62. Secondo il rapporto di lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali (dipartimento per le politiche sociali e previdenziali), pubblicato nel 2002, la finalizzazione delle politiche socio-sanitarie alla prevenzione dovrebbe essere considerata a tre livelli:

I livello diagnosi con identificazioni dei fattori di rischio anche ambientali (adeguare gli alloggi ai bisogni delle persone anziane dotandoli di strumenti idonei: tele-assistenza, tele-medicina ecc.); *II livello* individuazione di nuove patologie che rischiano di diventare croniche; *III livello* attivazione di servizi di medicina di geriatria multidisciplinare che sappia individuare le strategie idonee sia per gli anziani che vivono a domicilio sia per coloro che sono ricoverati presso strutture sanitarie.

-
- DSM (si occupa solo di persone di età superiore ai 18 anni);
 - ospedale;
 - eventuali centri specialistici;
 - prestazioni di assistenza sanitaria garantite dal SSN a titolo gratuito o con partecipazione di spesa, previste dalla normativa (i cosiddetti Livelli Essenziali di Assistenza⁶³, tra i quali l'assistenza distrettuale e l'eventuale assistenza ospedaliera).

Rispetto a questa tipologia di prestazioni, occorre fare riferimento agli accordi Stato-Regioni, dato che ogni regione ha facoltà di definire specifiche condizioni di derogabilità delle prestazioni, con particolare riferimento a quelle totalmente o parzialmente escluse dai Livelli essenziali di assistenza (Lea), oltre al fatto che le stesse regioni possono individuare prestazioni ed eventuali servizi aggiuntivi a favore dei propri residenti. All'interno dell'assistenza distrettuale rientra anche (oltre quella di base, farmaceutica, integrativa, specialistica e protesica) l'assistenza territoriale, in questo caso di particolare pertinenza con la tipologia di beneficiari accolti. Tale assistenza prevede diversi livelli: dal semplice sostegno psico-sociale e di cura della persona, agli interventi di natura più prettamente sanitaria in quanto rivolte a persone che richiedono prestazioni infermieristiche, riabilitative, mediche o specialistiche per passare, in caso di situazioni più complesse, a forme di assistenza domiciliare integrata.

Esenzione dal pagamento del ticket sanitario e accesso alle prestazioni socio-sanitarie

Ai fini dell'**esenzione dal pagamento del ticket sanitario** occorre presentare:

- la certificazione di invalidità, alla quale aggiungere, nel caso di specifiche patologie, la seguente documentazione:
- la certificazione redatta da strutture sanitarie pubbliche, con espresso riferimento alle patologie.

L'assistito all'atto di **prestazioni sanitarie** specialistiche o farmaceutiche, dovrà firmare sulla ricetta⁶⁴

nello spazio attiguo per autocertificare il diritto all'esenzione ticket per motivi di reddito.

Quanto all'**assistenza socio-sanitaria**, la normativa vigente prevede che le prestazioni a essa riferite vengano erogate alle persone che presentano bisogni di salute per i quali siano necessarie prestazioni sanitarie e protezione sociale, anche di lungo periodo, sulla base di progetti personalizzati e valutazioni multi-dimensionali.

In ambito di integrazione socio-sanitaria, è prevista assistenza domiciliare anche di tipo sanitario, erogato dal distretto, per un periodo limitato o continuativo a soggetti quali:

- anziani;
- malati cronici;
- malati terminali;
- soggetti con malattie progressivamente invalidanti e che necessitano di interventi complessi;
- invalidi;
- disabili fisici anche temporanei;
- soggetti che necessitano di dimissioni protette da una struttura ospedaliera;
- insufficienti mentali (in questo caso, la valutazione dell'infermità e del disagio sociale, verrà eseguita dall'Unità Valutativa Multi-disciplinare – UVM).

Per l'accesso a tali servizi, la richiesta al distretto può essere presentata sia dal medico di medicina generale, sia dai servizi sociali del comune titolare del progetto territoriale sulla base anche di un dettagliato ed esaustivo progetto individuale di assistenza, attraverso il quale meglio individuare la tipologia delle prestazioni, la cadenza e la durata.

Per quanto concerne i trattamenti assistenziali di cui potrebbero usufruire i beneficiari, è bene qui ricordare innanzitutto che tali trattamenti, a differenza di quelli di natura previdenziale, non sono legati all'esistenza di requisiti assicurativi e contributivi, in quanto rappresentati da benefici economici erogati in determinate situazioni di bisogno. Pertanto a esclusione dei richiedenti protezione internazionale,

63. All'interno delle tre macro-aree (quali: Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro; Assistenza distrettuale; Assistenza ospedaliera) è inclusa l'assistenza specifica rivolta a particolari categorie, ovvero erogata in condizioni particolari, tra queste: invalidi, soggetti affetti da malattie rare, dializzati, diabetici e soggetti affetti dal Morbo di Hansen.

64. Sulla ricetta il medico avrà barrato la casella "R" nel caso di esenzione per reddito.

L' Accoglienza dei casi vulnerabili

i rifugiati e i titolari di protezione sussidiaria, con particolare riguardo tra questi alle **donne gestanti e/o con prole** (per quanto riguarda l'eventuale assegno per il nucleo familiare ma soprattutto per l'assegno di maternità⁶⁵), hanno diritto sia ai **trattamenti assistenziali che previdenziali**, in quanto equiparati ai cittadini italiani. Diversamente, i beneficiari di permesso umanitario possono usufruire solo di alcuni istituti previsti nei trattamenti assistenziali, in quanto titolari di un permesso di soggiorno di validità di almeno un anno ed esclusi, pertanto, dalle provvidenze economiche.

Invalidità

Data la particolarità delle persone qui prese in considerazione, tra quelle più vulnerabili, di particolare rilievo risulta essere la conoscenza da parte dell'operatore referente sanitario della possibilità di erogazione dell'assegno di invalidità (chiamata anche pensione di invalidità) e il riconoscimento dell'invalidità civile. Nel procedimento per il riconoscimento dell'invalidità civile e dell'handicap, le modalità di valutazione differiscono a seconda della fascia di età di riferimento.

Il riconoscimento dell'invalidità costituisce il presupposto fondamentale per usufruire dell'assistenza protesica fornita dal SSN, volta a facilitare il recupero funzionale e sociale del beneficiario. Gli invalidi civili (con riconoscimento di una percentuale d'invalidità del 33%), gli invalidi di guerra, di servizio, del lavoro, e i soggetti minori di anni 18 che necessitano di un intervento di prevenzione, cura e riabilitazione per un'invalidità permanente, possono ottenere l'autorizzazione alla fornitura di protesi e ausili tecnici correlati alla loro minorazione, previa diagnosi indicata nella certificazione di invalidità.

Assistenza protesica

Il riconoscimento di invalidità costituisce il presupposto per l'assistenza protesica, per la quale è necessario che il medico specialista faccia richiesta presso lo sportello invalidi civili di residenza del beneficiario,

dietro presentazione della seguente documentazione:

- tessera sanitaria;
- permesso di soggiorno di durata non inferiore a un anno;
- certificazione di invalidità;
- prescrizione del presidio con codice di riferimento, rilasciata dal medico specialista di struttura pubblica;
- programma terapeutico;
- preventivo della farmacia o sanitaria, autorizzata dalla regione.

Il progetto individualizzato di assistenza

E' necessario che il coordinatore del progetto e della struttura di accoglienza - insieme con l'équipe multi-disciplinare e avvalendosi del supporto dei locali servizi socio-sanitari

- garantisca la predisposizione di un piano individualizzato di assistenza.

Attraverso tale piano si deve delineare un percorso individualizzato il più possibile armonico, definendone obiettivi, contenuti e modalità da verificare lungo tutto il periodo di accoglienza.

A tal fine, una programmazione dei colloqui con la persona interessata di pari passo con la specificità di ogni singolo operatore dell'équipe appaiono in questo contesto quanto mai necessari per poter seguire e verificare in itinere l'adeguatezza dell'intervento scelto ed eventualmente poter disporre della tempistica necessaria a eventuali variazioni congrue con il piano individualizzato di assistenza, oltre che con il percorso tracciato per l'integrazione e tutela del singolo beneficiario in accoglienza.

In particolare, per quanto riguarda l'integrazione di disabili anche temporanei, laddove presenti, le cooperative sociali di tipo B svolgono un ruolo rilevante, grazie all'approccio metodologico generalmente da esse adottato e nel quale coinvolgono disabili e non a tutti i livelli. Queste tipologie di imprese sociali rappresentano, al contempo, una forma innovativa di integrazione lavorativa dei disabili e, soprattutto nel caso di imprese dedicate ai servizi alla persona,

65. Come anticipato precedentemente, per quanto riguarda l'assegno per maternità concesso dai comuni, la Direzione generale del Ministero del lavoro ritiene infatti che questi possano erogare tale assegno alle donne con lo status di rifugiate, senza richiedere il possesso della carta di soggiorno.

forme efficaci di integrazione e coesione sociale. In particolare, alla luce di una potenziale perdita di autonomia funzionale e con differenti tipologie di disabilità è quanto mai auspicabile che il progetto ritenga opportuno valutare le seguenti azioni:

- sostenere forme di assistenza che tengano conto dell'interdipendenza della molteplicità dei fattori fisici, mentali, sociali;
- potenziare l'integrazione socio-sanitaria;
- adottare misure preventive che facilitino le diagnosi precoci;
- riconoscere ampiamente l'importanza della medicina geriatrica e dei team multi-disciplinari ai fini di una corretta valutazione e diagnosi delle patologie;
- adottare programmi nutrizionali equilibrati;
- sostenere e favorire i sistemi di assistenza domiciliare.

Per i beneficiari non autosufficienti, compresi quelli che, tra gli anziani soffrono di forme di demenza, sarebbe necessaria una particolare attenzione nel favorire o spingere a forme di sistemi integrati, pluridisciplinari, accessibili, centrati sulla persona e sul rispetto delle sue scelte.

A tal guisa, due sono i punti cardine di partenza:

- la qualità dei servizi socio-sanitari, fattore determinante per la salute e il benessere delle persone anziane;
- l'esistenza e la qualità di vita delle persone dipendenti sono largamente influenzate dall'intensità dei rapporti intergenerazionali.

La tutela

Tenendo conto della normativa italiana e del supporto previdenziale previsto, i progetti dovrebbero prevedere tutte le connessioni possibili con i servizi pubblici e privati in grado di prendersi carico quelle persone che, date le condizioni fisiche e psicologiche, non potrebbero in alcun modo essere inserite nel mondo del lavoro a un livello tale da permettere una piena autonomia. Per questa particolare tipologia di beneficiari dovranno pertanto essere previsti percorsi equiparati - laddove possibile - a quelli dei cittadini italiani che si trovano nelle stesse

condizioni (per esempio: persone con malattie fortemente invalidanti, psicotici gravi, persone in età molto avanzata, ecc.).

I percorsi di integrazione

Nell'ambito dell'integrazione rientrano tutte quelle attività intese a favorire un positivo inserimento sociale dei beneficiari. In questo senso, si può prevedere il coinvolgimento dei beneficiari stessi, nella programmazione e realizzazione di iniziative locali, al fine di renderli - ognuno secondo le proprie possibilità e capacità - diretti protagonisti delle attività, anche attraverso la promozione di forme di auto-organizzazione.

Come per tutti i progetti di accoglienza dello SPRAR, è auspicabile che i beneficiari possano essere altresì coinvolti direttamente nell'organizzazione quotidiana delle attività ordinarie e straordinarie del progetto.

Possono acquisire valore aggiunto tutte quelle iniziative che valorizzino la singola persona e, al tempo stesso, abbiano carattere aggregativo, quali:

- attività ricreative all'aperto (escursioni, passeggiate, visite culturali);
- attività ricreative finalizzate alla socializzazione;
- attività di studio e ricerca (corsi di italiano, per l'ottenimento di un titolo di studio, ricerche su Internet);
- laboratori di manualità.

Analogamente, è auspicabile che venga dedicata particolare attenzione affinché la struttura di accoglienza disponga di spazi preposti unicamente alle attività collettive e di socializzazione, garantendone fruibilità e, nel contempo, la privacy e, dove possibile, l'autonomia individuale.

In particolare, per quanto riguarda la categoria degli anziani è auspicabile che il progetto di accoglienza:

- sostenga e coordini iniziative di promozione sociale e culturale a sostegno della piena inclusione delle persone anziane, della loro partecipazione attiva allo sviluppo sociale e alle reti di comunità, e a consolidare un'immagine positiva della terza età nel contesto sociale e civile;

L' Accoglienza dei casi vulnerabili

- curi i rapporti con il mondo dell'associazionismo, del volontariato, dei sindacati dei pensionati, delle organizzazioni non profit e di cittadinanza attiva.

Il valore del lavoro di rete

Nel programmare progetti di accoglienza in favore di persone con specifiche vulnerabilità, è propedeutica un'attenta valutazione delle effettive potenzialità preventive e riabilitative dei servizi socio-sanitari e dei servizi educativi esistenti nel territorio coinvolto dal progetto stesso.

In questo caso in particolare, infatti, è fondamentale conoscere le effettive risorse umane, i servizi istituzionali e i quadri legislativi che facilitino la formazione di una necessaria rete specifica per il diretto supporto del progetto di accoglienza nella sua totalità e per la presa in carico dei singoli beneficiari.

In particolare, per l'integrazione dei beneficiari accolti in questi progetti è fondamentale coinvolgere, attraverso una capillare attività di sensibilizzazione, aziende pubbliche e private, anche se già in convenzione con il Centro per l'Impiego presente sul territorio e relativamente al collocamento mirato.

Fermo restando che le norme relative all'assistenza sanitaria agli stranieri sono rimaste invariate, altrettanto indispensabile risulta la creazione di una rete che tenga conto della realtà socio-sanitaria territoriale, al fine di offrire al beneficiario una risposta il più possibile organizzata ai suoi bisogni, risposta che sarà tanto più consona quanto più condivisa sarà la strategia del lavoro di rete tra l'équipe multi-disciplinare e l'operatore referente per la salute. Sarà, quindi, importante prevedere:

- legami con le Asl. E' auspicabile, pertanto, la sigla di protocolli operativi tra il progetto e l'azienda;
- legami con gli ospedali di riferimento (in particolare con i Dipartimenti e i Reparti maggiormente coinvolti nella cura dei beneficiari: medicina legale, malattie infettive, nefrologia, ginecologia ecc.). Anche in questo caso è auspicabile la sigla di protocolli operativi.

E' altrettanto importante, ai fini dell'efficacia e dell'efficienza del progetto di accoglienza, costruire una rete con i servizi sociali del territorio e con tutti i servizi pubblici e privati che potranno prendersi cura di quelle persone le cui condizioni di salute non permetteranno mai di avere una vita completamente autonoma. Questo sarà fondamentale affinché la persona possa essere presa in carico al di fuori del Sistema di protezione, una volta ricevuto uno status definitivo e oltrepassati i tempi previsti dalla normativa per la permanenza in accoglienza nel Sistema. Così come l'équipe, anche la rete deve avere caratteristiche multidisciplinari. Ciò comporta l'esigenza di coinvolgere, oltre agli enti (più o meno istituzionali) che si occupano in modo specifico di assistenza socio-sanitaria, anche tutte quelle realtà, più o meno formali, che intervengono nei singoli percorsi di accoglienza e integrazione dei beneficiari: associazioni culturali e di volontariato, cooperative sociali, sindacati, scuole, comitati spontanei, consulte, ecc.

Per approfondimenti:

www.socialinfo.it Portali istituzionali regionali e in ambito sociale e sanitario; approfondimenti tematici su disabili e anziani.

www.assr.it è il sito dell'Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali. Si possono trovare indicazioni specifiche in merito alle prestazioni sanitarie, in base ad accordi Stato-Regioni.

Sullo stesso sito è possibile trovare i provvedimenti adottati dalle regioni in materia di partecipazione di spesa.

In internet è possibile trovare moltissimo materiale relativo alle opportunità di inserimento socio-lavorativo che la cooperazione sociale offre alle cosiddette "categorie svantaggiate".

Normativa di riferimento:

Circolare INPS n. 175 del 24.08.1983. In riferimento alla pensione sociale ai rifugiati, si menzionano gli articoli 23 e 24 della Convenzione di Ginevra, in base ai quali i rifugiati devono essere parificati ai cittadini italiani agli effetti dell'assistenza pubblica e sicurezza sociale e alle stesse condizioni.

Legge n. 13/1989, *disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati.*

Decreto ministeriale 5 febbraio 1992, *approvazione della nuova tabella indicativa delle percentuali d'invalidità per le minorazioni e malattie invalidanti.*

Legge n. 104/1992 legge-quadro per l'assistenza, *l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. In particolare l'articolo 3 individua le definizioni dei soggetti aventi diritto.*

D.Lgs n. 502/1992, *riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992 n. 421.*

Decreto ministeriale n. 332/1999, *regolamento recante norme per le prestazioni di assistenza protesica erogabili nell'ambito del Servizio sanitario nazionale: modalità di erogazione e tariffe.*

Legge n.68/1999 di attuazione della riforma del cosiddetto "collocamento obbligatorio" di cui alla legge n.482/1968. Secondo l'art.2, viene definito il collocamento mirato come l'insieme di strumenti tecnici e di supporto che permettono la valutazione del disabile nella sua capacità lavorativa e il suo inserimento più idoneo.

Decreto ministeriale, Ministero della sanità n. 329 del 28.05.99, *regolamento recante norme di individuazione delle malattie croniche e invalidanti ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera a) del decreto legislativo 29 aprile 1998 n.124.*

Art. 22, legge n. 238/2000, in merito alla definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza Sociale (LIVEAS).

Art. 39 DPR n.270/200, assistenza *domiciliare programmata.*

DPCM 14 febbraio 2001, atto di indirizzo e di coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie. Si fa qui riferimento anche a quelle prestazioni in cui la componente sanitaria e quella sociale non risultano operativamente distinguibili.

L' Accoglienza dei casi vulnerabili

Decreto ministeriale, Ministero della sanità n. 279 del 18.05.01, *regolamento di istituzione della rete nazionale delle malattie rare e di esenzione dalla partecipazione al costo delle relative prestazioni sanitarie ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 29 aprile 1998, n. 124.*

Decreto ministeriale n. 308/2001, regolamento di attuazione a norma dell'art.11 della Legge n.328/2000.

DPCM 29 novembre 2001 (in attuazione della legge n. 405/2001) sulla definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Lettera prot. DGTF/II/277/Fam del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 10.06.05, relativa agli assegni di maternità e per il terzo figlio ex artt.65 e 66 della legge n.488/1998 alle rifugiate, alle quali deve essere concesso il medesimo trattamento dei cittadini italiani rispetto le assicurazioni sociali.

L'accoglienza dei minori stranieri

non accompagnati richiedenti protezione internazionale

● **L'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati richiedenti protezione internazionale**

- **1. La direttiva del Ministero dell'interno sui minori non accompagnati richiedenti asilo**
- **2. Il tutore**
- **3. La presunzione di età**
- **4. La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale**
- **5. L'accoglienza logistica**
- **6. Il progetto educativo individualizzato**
- **7. L'obbligo scolastico e formativo**
- **8. Le attività ricreative ed educative**
- **9. La rete di supporto**

La **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo** rappresenta la carta fondamentale internazionale alla quale gli Stati sono chiamati a riferirsi per tutelare tutti i minori, siano essi bambini, ragazzini o adolescenti; nativi o migranti.

La Convenzione stabilisce che al centro di tutte le decisioni relative ai fanciulli - di competenza delle istituzioni pubbliche o private, dei tribunali, delle autorità amministrative, degli organi legislativi - deve essere collocato l'interesse superiore del fanciullo.

In particolare tale interesse deve essere il principio guida per determinare le necessità di protezione, nonché tutte quelle misure da adottare per tutelare il minore e per garantire il suo sviluppo e la sua crescita. Ciò vuol dire che ogni azione deve essere intrapresa tenendo conto di cosa sia meglio fare per il singolo minore, alla luce dei diritti che gli sono riconosciuti.

Se le misure di accoglienza proposte dallo SPRAR devono tendere necessariamente a una personalizzazione dei servizi erogati per ogni beneficiario, a mag-

giore ragione - quando gli interventi sono in favore di minori non accompagnati richiedenti protezione internazionale - questa forte attenzione al singolo deve essere ulteriormente rafforzata, nel delineare quale sia la cosa migliore da fare per quel minore, quale il suo interesse superiore da tutelare.

In base alla Convenzione di New York gli Stati devono adottare misure adeguate affinché anche il minore non accompagnato richiedente protezione internazionale (o già riconosciuto rifugiato) possa beneficiare della protezione e dell'assistenza necessarie per consentirgli di usufruire dei diritti che gli sono riconosciuti dalla stessa Convenzione e dagli altri strumenti internazionali di tutela dei diritti umani.

In Italia la direttiva del Ministero dell'interno del 7 dicembre 2006 ha introdotto disposizioni specifiche riguardo la protezione e l'accoglienza dei minori non accompagnati richiedenti protezione internazionale: dall'accesso alla procedura alle misure di presa in carico.

Normativa di riferimento:

Convenzione sui diritti del fanciullo - New York, 20 novembre 1989.

Commento Generale n. 6 del 3 giugno 2005 alla Convenzione sui diritti dell'infanzia del 1989.

Direttiva del Ministero dell'interno sui minori non accompagnati richiedenti asilo, 7 marzo 2007.

L'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati richiedenti protezione internazionale

■ 1. La direttiva del ministero dell'interno sui minori non accompagnati richiedenti asilo

In base alla direttiva del Ministero dell'interno sui minori non accompagnati richiedenti asilo (7 marzo 2007), i pubblici ufficiali, gli incaricati di pubblico servizio e gli enti che svolgono attività sanitaria e di assistenza – qualora vengano a conoscenza dell'ingresso o della presenza sul territorio di un minore straniero non accompagnato – sono tenuti a:

- fornirgli (con l'assistenza di un mediatore culturale o di un interprete) tutte le informazioni necessarie relative alla facoltà di richiedere protezione internazionale, invitandolo a esprimere la propria opinione a riguardo;
- redigere apposito verbale e darne tempestiva notizia al questore, qualora il minore abbia manifestato l'intento di presentare domanda di protezione internazionale.

In base a tale obbligo, gli uffici di polizia di frontiera, gli uffici interforze dei centri di accoglienza e le questure sono tenuti a garantire al minore straniero non accompagnato l'effettivo accesso alla procedura per la presentazione della domanda di protezione internazionale, facilitando l'informazione in merito alla normativa di riferimento.

I servizi sociali del comune, in cui il minore è presente al momento della presentazione della domanda di protezione, sono tenuti ad assisterlo nella presentazione della domanda di protezione e nella compilazione del modello C3 (relativo alla verbalizzazione), ascoltando il minore e tenendo sempre in considerazione la sua opinione.

La **questura**, da parte sua, nel momento in cui rilevi la presenza di un minore non accompagnato richiedente o ne riceva la domanda di protezione internazionale procede come segue:

- affida temporaneamente il minore ai servizi sociali del comune in cui lo stesso si trova;

- comunica al Tribunale per i minorenni e al Giudice tutelare territorialmente competenti il temporaneo affidamento del minore, ai fini dell'apertura della tutela, della nomina del tutore e dell'adozione dei provvedimenti conseguenti;
- rilascia al minore la documentazione attestante la sua qualifica di richiedente protezione internazionale.

Il **comune** in cui si trova il minore non accompagnato richiedente protezione internazionale deve procedere a una immediata segnalazione al **Servizio centrale** dello SPRAR, affinché si provveda a un inserimento presso l'ente locale presente nella rete con disponibilità di posti di accoglienza destinati in maniera specifica ai minori.

In via prioritaria il Servizio centrale tende a individuare la sistemazione di accoglienza più vicina al luogo in cui il minore si trova al momento della segnalazione. Qualora questo non fosse possibile (per indisponibilità di posti), il minore viene indirizzato in altra struttura della rete del Sistema di protezione.

In ogni caso, una volta verificata disponibilità di posti in accoglienza presso uno dei progetti territoriali della rete dello SPRAR, il Servizio centrale ha cura di comunicare tale disponibilità all'ente locale che ha proceduto alla segnalazione del minore, nonché all'ente di destinazione.

Al tempo stesso il Servizio centrale provvede a informare il Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione del Ministero dell'interno dell'avvenuto completamento dell'iter di inserimento del minore in un progetto di accoglienza.

Fisicamente il trasferimento del minore in un progetto dello SPRAR avviene attraverso il diretto coinvolgimento dell'ente di accoglienza che, d'accordo con il Servizio centrale, provvede al viaggio e all'accompagnamento del minore, tenendo conto dell'età e della sua condizione personale.

L'ente locale di accoglienza informa anche tempestivamente il Giudice tutelare e il Tribunale per i minorenni di aver preso in carico il minore richiedente protezione internazionale.

■ 2. Il tutore

Finché il giudice tutelare non procede alla nomina del tutore del minore non accompagnato, questi non può formalizzare la sua domanda di protezione internazionale.

Il tutore viene nominato a seguito della segnalazione del minore al tribunale per i minori.

Il tutore prende immediatamente contatto con la questura competente e, sentito il minore, conferma la domanda di protezione internazionale.

Il tutore provvede a:

- garantire la tutela degli interessi del minore;
- assistere il minore in ogni eventuale intervento di carattere amministrativo, legale, psico-sociale, medico, giurisdizionale;
- assistere il minore durante tutta la procedura per il riconoscimento della protezione internazionale, compresa la presenza fisica durante l'audizione con la Commissione territoriale.

■ 3. La presunzione di età

L'accertamento sulla minore età del richiedente protezione è essenziale per intervenire con adeguate misure di assistenza, protezione e accoglienza. Non ci si riferisce, dunque, unicamente all'inserimento in un progetto specializzato dello SPRAR ma anche a principi più generali quali il divieto di espulsione del minore e di trattenimento coatto in strutture per la detenzione amministrativa.

Nel caso in cui ci sia incertezza sulla minore età del richiedente protezione internazionale, l'orientamento internazionale propende per accordare il beneficio del dubbio e optare per la presunzione di età inferiore ai 18 anni (c.d. *favor minoris*).

Questo principio è stato ripreso anche dall'ordinamento italiano con una circolare del Ministero dell'interno relativa proprio alla identificazione di "migranti minorenni". In merito, pur ribadendo la necessità di richiedere in via prioritaria gli accertamenti alle strutture sanitarie pubbliche con reparti

di pediatria⁶⁶, il Ministero sottolinea come tali accertamenti non producano risultati esatti con un margine di errore che comprende sia la maggiore che la minore età.

Di conseguenza, la minore età deve essere presunta qualora la perizia di accertamento indichi un margine di errore.

■ 4. La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale

L'iter per il riconoscimento della protezione internazionale è per il minore non accompagnato il medesimo illustrato nei capitoli precedenti.

La specificità per il minore risiede soprattutto nell'audizione con la Commissione territoriale, alla quale deve essere accompagnato dal tutore.

Rispetto agli esiti del colloquio:

- nel caso di riconoscimento della protezione internazionale, al minore sarà rilasciato il permesso di soggiorno relativo (per status di rifugiato o per protezione sussidiaria);
- nel caso di diniego, è possibile precedere alla tutela giurisdizionale ma il giudice può essere adito, attraverso il tutore.

■ 5. L'accoglienza

Il minore non accompagnato richiedente protezione internazionale deve essere inserito in una delle strutture appositamente dedicate, all'interno del Sistema di protezione.

Nel caso l'accoglienza sia prevista in strutture tipo "case famiglia" o "gruppi appartamento" i beneficiari possono essere al massimo 6.

Nel caso di centri collettivi, il numero massimo dei minori da accogliere è di 10⁶⁷.

I centri di accoglienza per minori devono garantire:
- assistenza e protezione, mettendo a disposizione personale formato e competente che sappia prendersi carico dei beneficiari in quanto minori e richiedenti protezione internazionale;

66. L'accertamento in oggetto verte su una visita del minore e sulla lastra al polso, nonché sulla panoramica dell'arcata dentaria.

67. Si rimanda nello specifico alle dalle singole normative regionali che possono prevedere disposizioni differenti.

L'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati richiedenti protezione internazionale

- uno spazio educativo adeguato che possa riprodurre un ambiente familiare, all'interno del quale il minore possa sentirsi protetto e libero di esprimersi;
- l'allestimento di spazi per il tempo libero, il gioco e lo studio;
- la possibilità di avere uno spazio proprio da personalizzare (nel rispetto delle regole di convivenza e degli ambienti);
- la presenza di educatori specializzati che hanno il ruolo primario del nell'impostazione, gestione e supervisione di un progetto educativo individualizzato per ciascun minore;
- la possibile previsione di un rapporto tra operatori/utenti 1 a 3;
- durante la notte la presenza di almeno un operatore, per il quale si deve allestire una stanza a sé con relativo servizio igienico;
- la presenza di mediatori e interpreti qualificati;
- una programmazione attenta delle attività di animazione sociale, da gestire anche in collaborazione con personale ed esterni (anche associazioni di volontariato);
- un'assistenza psico-sociale qualificata, basata su un approccio attento alla cultura del minore e sensibile alle differenze di genere. Per consentirlo risulta ancora una volta centrale una stretta collaborazione con i locali servizi socio-sanitari, con i quali è possibile concludere accordi e protocolli che possono prevedere anche uno scambio di competenze e di aggiornamenti reciproci tra progetto e servizi del territorio.

Nella struttura di accoglienza il minore non deve trovare solamente ospitalità ma anche uno spazio di vita che possa offrire stimoli affettivi, sociali e cognitivi che possano consentirgli di organizzare ed elaborare progetti per il suo futuro.

In questo senso l'operatore dell'accoglienza assume per il minore il ruolo di adulto di riferimento, accompagnandolo nell'elaborazione di un progetto educativo individualizzato e nella realizzazione degli obiettivi preposti. La delicatezza e la complessità di

un ruolo del genere, richiama ancora una volta l'importanza di una professionalità puntuale, che possa fondarsi su competenze e formazione specifiche e che possa avvalersi di opportunità di aggiornamento e di supporto, anche attraverso una costante supervisione.

■ 6. Il progetto educativo individualizzato

Il progetto educativo individualizzato è l'insieme delle azioni e degli obiettivi educativi con cui si favorisce un percorso di crescita personale armonico.

Nella predisposizione dei progetti educativi, l'educatore deve preventivamente procedere a una ricognizione delle opportunità di cui il centro di accoglienza dispone (o potrebbe disporre) al suo interno in termini di risorse professionali e di attività, nonché delle risorse presenti sul territorio per quanto riguarda i servizi destinati ai minori (ricreativi, scolastici, educativi, associativi, sportivi, di assistenza psico-sociale, di formazione, ecc.).

Il progetto educativo presuppone anche la ricostruzione della biografia del minore, alla quale si deve procedere con il coinvolgimento di personale competente e qualificato, secondo modalità appropriate all'età del minore, alla sua lingua e cultura, al sesso.

La biografia deve partire dalla basilare raccolta di dati anagrafici, per poi ripercorrere i percorsi di formazione scolastica e informale, le eventuali esperienze lavorative, fino all'individuazione di inclinazioni, aspettative, desideri. In questa ricostruzione si va a collocare il racconto più complesso da rappresentare e relativo alle cause che hanno indotto alla fuga, al viaggio, alle vicende subite e vissute, allo strappo con il breve passato.

La raccolta di questi racconti appare evidentemente come molto delicata e – sebbene il discorso possa valere per tutti i richiedenti o

titolari di protezione internazionale, siano essi adulti o minori – per questi ultimi è vincolante che gli operatori preposti abbiano competenze ed esperienza. Non è in alcun modo consentita l'improvvisazione (o il solo impiego del buon senso) in un ruolo del genere, essendo chiamati a costruire una delicata relazione di fiducia e a gestire flussi emozionali che possono essere molto destabilizzanti per il minore, se non ricomposti in maniera adeguata.

Mantenendo presente quanto sopra evidenziato, si può ricomporre un'ideale sequenza del progetto educativo:

- analisi delle risorse interne ed esterne al progetto territoriale di accoglienza;
- ricostruzione della biografia del minore;
- la definizione di obiettivi a breve, medio e lungo termine, in modo flessibile e suscettibile di cambiamento a seconda delle reali esigenze del momento;
- l'individuazione di strumenti, risorse e attività da mettere in campo per perseguire gli obiettivi;
- il calendario delle verifiche. La possibilità di verificare in itinere il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati consente all'educatore di avere un costante monitoraggio dell'intervento educativo che, se del caso, può essere ricalibrato e orientato.

■ 7. L'obbligo scolastico e formativo

Nel percorso di accoglienza di un minore non accompagnato richiedente protezione internazionale, bisogna garantire l'adempimento degli obblighi di legge che l'educatore è tenuto a rispettare. In particolare quelli derivanti dalla riforma scolastica che sono:

- l'assolvimento dell'obbligo scolastico dei minori fino a 15 anni;

- l'assolvimento dell'obbligo formativo fino ai 18 anni, attraverso la diretta prosecuzione degli studi nella scuola secondaria superiore, oppure la partecipazione a specifici corsi di formazione professionale o l'apprendistato.

■ 8. Le attività ricreative ed educative

Oltre a orientare e indirizzare i minori verso i percorsi di studio e/o di formazione che più corrispondono alle capacità e alle aspirazioni di ognuno, il progetto territoriale deve poter garantire una serie di attività ulteriori, volte a favorire la crescita, la possibilità di espressione e l'inserimento sociale del minore.

Particolare attenzione andrebbe rivolta alla programmazione di quelle attività di carattere aggregativo e ludico-ricreativo che possano dare una valenza educativa e formativa anche alla gestione del tempo libero:

- attività sportive;
- attività all'aperto (sport, escursioni, gite e passeggiate, vita di quartiere);
- attività di studio e ricerca (in particolare per l'acquisizione di competenze informatiche; l'apprendimento di uno strumento musicale);
- attività culturali (visite ai mostre e musei; teatro, cinema, concerti e spettacoli; ecc.);
- attività di socializzazione (sport; associazionismo; volontariato; partecipazione alla vita pubblica di quartiere; ecc.);
- laboratori per la manualità.

■ 9. La rete di supporto

Come per ogni progetto SPRAR, anche nel caso di interventi di accoglienza in favore di minori non accompagnati richiedenti protezione internazionale la rete territoriale è una delle componenti fondamentali, per garantire un effettivo supporto "esterno" al progetto nel suo complesso e ai percorsi di accoglienza e di integrazione dei singoli giovani beneficiari. La rete di riferimento non deve essere sostenuta unicamente da rapporti istituzionali (caratterizzati dalla

L'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati richiedenti protezione internazionale

conclusione di protocolli d'intesa o convenzioni) ma deve poter contare anche su relazioni informali, determinate anche dal livello di radicamento sul territorio dello stesso progetto di accoglienza.

Si possono, pertanto, prevedere:

- contatti e accordi con le associazioni sportive, culturali, giovanili e di volontariato;
- la creazione di un dialogo costante (con incontri e scambi) con gruppi, più o meno informali, di famiglie affidatarie e con i servizi sociali. L'affido può rappresentare un ulteriore sostegno molto importante per la crescita del minore;
- la costruzione di un coordinamento con le agenzie scolastiche, formative ed educative, per proporre un progetto educativo globale per i minori del territorio, nativi o migranti;
- il dialogo aperto con i servizi locali per facilitare l'accesso dei minori e consentire una presa in carico consapevole (in merito alla condizione giuridica e personale dei minori richiedenti protezione internazionale). Si fa riferimento, per esempio, ai servizi di prevenzione interni ai consultori.

Per approfondimenti:

Giovanetti M., *Minori stranieri non accompagnati. Rapporto Anci 2007* (Roma, 2008).

Sul sito www.savethechildren.it è possibile trovare documentazione varia (dalla normativa a guide operative e buone prassi).

Amnesty International, *Invisibili*, EGA 2006.

Normativa di riferimento:

Art. 343 e ss. del codice civile, Libro I, Titolo X, Capo I - Della *tutela dei minori*

Punto 31, Commento generale n. 6 del 3 giugno 2005 alla Convenzione sui diritti dell'infanzia del 1989 (presunzione di minore età).

DPCM 9 dicembre 1999, n. 535, *regolamento concernente i compiti del Comitato per i minori stranieri, a norma dell'articolo 33, commi 2 e 2-bis, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286.*

Legge n. 53/2003, *delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale.*

D. Lgs n. 276/2003 (art. 48), si fa riferimento all'apprendistato per l'espletamento del diritto-dovere di istruzione e formazione.

Decreto legge n. 226/2005, concernente il secondo ciclo del sistema educativo di istruzione e formazione, prevede anche la realizzazione di tirocini formativi ed esperienze in alternanza.

D.Lgs n. 140/2005.

Direttiva del Ministero dell'interno sui minori non accompagnati richiedenti asilo, 7 marzo 2007.

Circolare del Ministero dell'interno n. 17272 del 9 luglio 2007 – Identificazione di migranti minorenni.

- **Modello B – Richiesta di inserimento di beneficiari nel Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati**
- **Modello C – Richiesta di inserimento di beneficiari nel proprio progetto territoriale**
- **Modello A – Richiesta di proroga accoglienza**
- **Modello E – Modulo di uscita per integrazione**
- **Modello di contratto di accoglienza**
- **Modello di regolamento della struttura di accoglienza**
- **Modello di registro delle presenze**
- **Modello di protocollo di intesa con Azienda sanitaria locale**
- **Modello libretto formativo del cittadino**
- **Modello di curriculum vitae in formato europeo**

Modello B

Richiesta di inserimento di beneficiari nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati

Mittente
Comune di: _____
Referente: _____
Tel.: _____
Fax: _____

Destinatario
Servizio Centrale
Via d'Ara Coeli, 3
00186 - Roma
Fax: +39 06 6792962

scrivere in stampatello

**Richiesta di inserimento di beneficiari nel
Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati**

Ente segnalatore: _____
scrivere in stampatello

Referente: _____ Tel.: _____

parentela ¹	Cognome	Nome	Data di nascita	Nazionalità	Permesso di Soggiorno	Sesso (M/F)

¹ CF= capo famiglia/padre; M= moglie/madre; F= figlio/a; Fm= figlio/a minore; P= parente; S= single

Note _____

Si allega: Copia del permesso di soggiorno Relazione sociale

Firma del referente: _____ Data: _____

Modello C
Richiesta di inserimento di beneficiari nel proprio progetto territoriale

Mittente _____ Destinatario
Comune di: _____ Servizio Centrale
Referente: _____ Via d'Ara Coeli, 3
Tel.: _____ 00186 - Roma
Fax: _____ Fax: +39 06 6792962

scrivere in stampatello

Richiesta di inserimento di beneficiari nel proprio progetto territoriale

Il sottoscritto, comunica l'intenzione di inserire le persone sotto elencate a beneficiare dei servizi, di accoglienza e integrazione, predisposti da questo Comune.

parentela ¹	Cognome	Nome	Data di nascita	Nazionalità	Permesso di Soggiorno

¹ CF= capo famiglia/padre; M= moglie/madre; F= figlio/a; Fm= figlio/a minore; P= parente; S= single

Note

Si allega: Copia del permesso di soggiorno Relazione sociale

In assenza di controindicazioni si procederà all'inserimento a partire dal:

ATTENZIONE: Le persone che risultano state già precedentemente accolte in un progetto del Sistema di Protezione, possono essere reinserite solo previa autorizzazione del Servizio centrale

Firma del referente: _____

Data: _____

Modello A
Richiesta di proroga dell'accoglienza

Mittente _____
Comune di: _____
Referente: _____
Tel.: _____
Fax: _____

Destinatario
Servizio Centrale
Via d'Ara Coeli, 3
00186 - Roma
Fax: +39 06 6792962

scrivere in stampatello

Richiesta di proroga accoglienza

Il sottoscritto, ai sensi del D.M. G.U. n. 283 del 5/12/05 - linee guida § 2.2, chiede la proroga dell'accoglienza per n° mesi _____ (non superiori a 6*) a favore del seguente beneficiario o nucleo familiare inserito nel proprio progetto territoriale.

parentela ¹	Cognome	Nome	Data di nascita	Nazionalità	Permesso di Soggiorno	Sesso (M/F)

¹ CF= capo famiglia/padre; M= moglie/madre; F= figlio/a; Fm= figlio/a minore; P= parente; S= single

*Il limite dei 6 mesi può essere superato esclusivamente per i beneficiari appartenenti alle categorie vulnerabili

Servizi erogati a ciascun beneficiario fino ad oggi (specificare tipologia e durata) _____

Motivo della proroga _____

Si allega: Progetto individualizzato di uscita Relazione sociale

Firma del referente: _____ Data: _____

Modulo di uscita per integrazione

Progetto territoriale di

parentela ¹	Cod.	Tipologia permesso di soggiorno	Data di arrivo nel progetto	Data di uscita dal progetto	Integrazione sul territorio	Integrazione in altre zone*

¹ CF= capo famiglia/padre; M= moglie/madre; F= figlio/a; Fm= figlio/a minore; P= parente; S= single
*specificare la città

E' stato reperita:

- Una sistemazione alloggiativa autonoma: Sì NO

- Un lavoro: Sì NO

se sì, specificare la tipologia _____

E' stato erogato:

- contributo in denaro⁶⁸: Sì NO

se sì, specificare la tipologia ed importo _____

Data: _____ Il Responsabile del Progetto: _____

68. Come anticipato precedentemente, per quanto riguarda l'assegno per maternità concesso dai comuni, la Direzione generale del Ministero del lavoro ritiene infatti che questi possano erogare tale assegno alle donne con lo status di rifugiate, senza richiedere il possesso della carta di soggiorno.

Modello di contratto di accoglienza

L'Ente locale _____, che aderisce al Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati con il Progetto _____, si impegna a fornire i seguenti servizi di accoglienza al/la Sig./Sig.ra _____ e agli altri componenti del nucleo familiare _____, _____, _____, _____, _____:

1. accoglienza diurna e notturna per concessione in uso temporaneo di alloggio nelle strutture di accoglienza del progetto;
2. vitto;
3. pocket money per un ammontare pari a _____ euro giornalieri;
4. fornitura di biancheria (lenzuola, federe, asciugamani e tovaglie);
5. kit per l'igiene personale;
6. servizi di orientamento e accompagnamento ai servizi presenti sul territorio (sanità, istruzione, formazione professionale, ecc.);
7. corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana per adulti;
8. inserimento dei minori nella scuola materna o scuola dell'obbligo.
9. orientamento legale, segretariato sociale, mediazione sociale interculturale, sostegno nella ricerca di lavoro ed alloggio, sostegno psicologico.

l'Ospite si impegna a:

- a) rispettare il regolamento della struttura di accoglienza in cui è inserito;
- b) frequentare continuativamente il corso di italiano indicato dai responsabili del centro di accoglienza;
- c) rispettare i termini del progetto individualizzato di inserimento concordato con gli operatori al momento dell'ingresso nel centro;
- d) lasciare la struttura di accoglienza entro e non oltre il termine di validità del contratto, nel rispetto delle linee guida previste dal decreto per la ripartizione del fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. In caso di mancato adempimento, l'ente locale potrà avvalersi dell'ausilio della forza pubblica per ottenere il rilascio degli alloggi.

Il periodo di accoglienza inizia il _____ e terminerà il _____.

L'Ospite prende atto del regolamento di accoglienza dell'Ente locale _____ allegato al presente contratto e parte integrante dello stesso dichiarando di accettarne il contenuto.

Dichiara altresì di essere stato informato e di accettare e autorizzare l'immissione e il trattamento dei suoi dati personali, ai sensi del D.Lgs 196/2003, nella Banca Dati del Servizio centrale per finalità istituzionali.

Letto, approvato e sottoscritto

_____, il _____

Per l'ente locale

L'Ospite

Modello di regolamento del centro di accoglienza

1. Accoglienza

La permanenza all'interno delle strutture di accoglienza è riservata alle persone aventi lo status giuridico di rifugiato, richiedente asilo, o in possesso di un permesso di soggiorno per motivi umanitari o protezione temporanea.

L'obiettivo di accoglienza degli ospiti è l'inserimento sociale e la permanenza nel Centro è subordinata all'accettazione da parte degli ospiti del progetto personalizzato di inserimento. Entro 15 giorni dal momento dell'ingresso nel centro, l'ospite deve redigere, d'intesa con i responsabili del Centro, il progetto personalizzato di inserimento; la non accettazione o il rifiuto dell'espletazione del progetto costituisce motivo di dimissione dal Centro. L'ospite è inoltre tenuto alla frequenza continuativa del corso di italiano indicato dai responsabili del progetto, pena la risoluzione immediata del contratto di accoglienza. Infine, l'ospite si impegna a sottoscrivere il contratto di accoglienza, previa visione del seguente regolamento.

2. Durata dell'accoglienza

L'accoglienza all'interno del Centro/dell'appartamento è temporanea:

- per i rifugiati e per chi è in possesso di un permesso di soggiorno per motivi umanitari non può essere superiore a xxx mesi;
- per i richiedenti asilo non può essere superiore a xxx mesi;
- il periodo di accoglienza potrà essere prorogato per circostanze eccezionali, in accordo con il Servizio centrale e previa presentazione di relazione sul caso, per un massimo di xxx mesi.

L'accoglienza può essere inoltre revocata nei casi di:

- abbandono del centro di accoglienza senza preventiva comunicazione al responsabile del centro;
- mancata presentazione del richiedente asilo all'audizione senza motivato e documentato motivo;
- gravi violazioni al regolamento del centro/appartamento.

3. Servizi offerti dal centro

Sono offerti i seguenti servizi:

- accoglienza diurna e notturna;
- vitto;
- biancheria (lenzuola, federe, asciugamani) con cambio biancheria ogni 15 giorni;
- kit per l'igiene personale;
- orientamento ai servizi presenti sul territorio (sanità, istruzione, formazione professionale, ecc.); orientamento legale; segretariato sociale; mediazione sociale interculturale; sostegno nella ricerca di lavoro e alloggio; sostegno psicologico;
- corsi di alfabetizzazione della lingua italiana per tutti gli adulti e per i minori esclusi dalla scuola dell'obbligo;
- inserimento dei minori nella scuola dell'infanzia o scuola dell'obbligo;
- pasti e uso cucina

Nei centri collettivi:

- L'ospite usufruisce del servizio mensa predisposto dagli operatori e consuma i pasti all'interno del Centro (esclusivamente nella cucina e nella sala da pranzo) nei seguenti orari: colazione xxx - xxx, pranzo xxx -xxxx, cena xxx -xxx;

- l'ospite può preparare i propri pasti nella cucina del centro di accoglienza e consumarli nella sala da pranzo nei seguenti orari: colazione xxx – xxx; pranzo xxx –xxxx; cena xxx –xxx;
- i pasti non saranno forniti al di fuori dell'orario stabilito, salvo in casi eccezionali giustificati da eventuali turni di lavoro o partecipazione ad attività di formazione, ma sempre in accordo con gli operatori;
- è vietato l'uso di fornelli personali nelle camere. Gli ospiti, dopo l'uso, sono tenuti al riordino della cucina e della sala da pranzo.

Negli appartamenti:

- La preparazione dei pasti all'interno degli appartamenti può essere gestita autonomamente a seconda dei bisogni della famiglia ospitata.
- Qualora all'interno dello stesso appartamento vi fossero ospitate più famiglie, l'ospite può preparare e consumare i pasti secondo specifici turni stabiliti dagli operatori: colazione: xxx – xxx; pranzo: primo turno xxx -xxx, secondo turno xxx – xxx; cena: primo turno xxx –xxx, secondo turno xxx – xxx.

4. Doveri degli ospiti

L'ospite si impegna a:

- rispettare gli altri ospiti e gli operatori delle strutture di accoglienza;
- provvedere quotidianamente alle pulizie dell'appartamento o della stanza in cui soggiorna e a partecipare ai turni delle pulizie degli spazi comuni organizzati dal responsabile del centro;
- lavare, asciugare e stirare i vestiti negli spazi predisposti e non in luoghi diversi da questi;
- non lasciare oggetti personali nei bagni o in altri spazi comuni del centro;
- avvisare gli operatori nel caso di assenza dal centro/appartamento per più di un giorno. Dopo xxx giorni di assenza ingiustificata l'ospite si intende dimesso dal centro/appartamento;
- mantenere con cura i beni mobili del centro/appartamento e il centro/appartamento stesso e le sue pertinenze. Gli ospiti che danneggiano questi beni sono tenuti a provvedere alla riparazione o alla sostituzione del bene danneggiato.

5. Divieti per gli ospiti

E' fatto divieto assoluto di:

- usare violenza fisica e verbale verso gli altri ospiti e gli operatori delle strutture di accoglienza;
- introdurre e usare droghe;
- introdurre e consumare alcolici;
- usare radio e/o registratori ad alto volume;
- fumare all'interno del centro negli spazi comuni;
- introdurre animali;
- assegnare il proprio posto letto a persone esterne;
- ospitare amici o parenti senza autorizzazione del responsabile della struttura di accoglienza.

6. Rispetto del regolamento

In caso di ripetute infrazioni o grave violazione del presente regolamento da parte degli ospiti, è previsto l'allontanamento dalla struttura di accoglienza.

Il provvedimento è adottato e attuato dal Responsabile del Centro, eventualmente coadiuvato dalla Polizia Municipale.

Modello di convenzione con la ASL

Protocollo d'intesa

Tra

l'Azienda per i Servizi Sanitari n. ____ nella persona del Direttore Generale _____

e

il Comune di _____ nella persona del Direttore del Dipartimento Politiche Sociali, Educative e Culturali _____

e

l'Ente gestore e/o l'Associazione _____ nella persona del Direttore/Presidente _____

Premesso che:

l'A.S.L. n._____, nell'ambito della tutela e della salute degli immigrati, intende prevedere una riorganizzazione dei rapporti tra l'Azienda e le strutture del privato sociale e la realizzazione di programmi formativi e informativi, nonché l'utilizzo di figure professionali di supporto tra le quali un ruolo cardine viene assunto dai mediatori di comunità;

il ruolo della mediazione culturale ha costituito un modello di relazioni in campo sanitario e che è stato esteso anche alle altre realtà territoriali della regione;

si intendono rendere accessibili e fruibili i servizi sanitari per gli immigrati, promuovendo la rimozione degli ostacoli di natura burocratica, amministrativa, sociale, linguistica e culturale che possono costituire fattori di rischio per la salute dell'immigrato e quindi per tutta la comunità locale;

si condivide l'obiettivo di consolidare le attività per la realizzazione del progetto per la tutela e la promozione della salute degli immigrati;

gli enti ritengono creare un tavolo di coordinamento con enti di volontariato sociale, prevedendo un rapporto anche formale con _____.

Tutto ciò premesso, si conviene e stipula quanto segue:

Art. 1 – Oggetto del protocollo d'intesa

Oggetto del presente protocollo è la collaborazione tra i firmatari per migliorare l'azione di tutela e di promozione sociale delle fasce deboli e in particolare dei migranti e la realizzazione di un programma di formazione degli operatori coinvolti.

Art. 2 – Impegni generali

I firmatari si impegnano, ognuno nell'ambito delle proprie competenze, a:

- attuare tutte le misure necessarie per portare a buon fine le azioni concordate, con riferimento sia ai compiti specifici, sia agli obiettivi generali;
- improntare le proprie azioni ai criteri di professionalità e appropriatezza, trasparenza e tutela della riservatezza, rispettando ed ottemperando le prescrizioni contenute nelle normative vigenti;
- favorire e intensificare lo scambio di esperienze, prestazioni e relazioni tra gli operatori referenti dei vari enti nell'ottica di un lavoro di rete, anche attraverso percorsi di formazione;
- promuovere il coinvolgimento degli immigrati e delle loro associazioni;
- svolgere azione di sensibilizzazione ed informazione nei confronti degli interlocutori istituzionali, del mondo del lavoro e della società civile.

Art. 3 – Ruolo del comune

Il comune di _____:

1. favorisce e sviluppa forme stabili di cooperazione interistituzionale per garantire una sempre maggiore offerta integrata di servizi finalizzati all'inclusione e integrazione sociale delle fasce deboli, con particolare riferimento alla popolazione immigrata, creando condizioni di pari opportunità di accesso degli stranieri alla vita di comunità (abitazione, lavoro, scuola, sanità, tutela sociale);
2. promuove la partecipazione alla vita sociale degli immigrati, rivolgendo particolare attenzione ai minori e alle donne, attraverso strutture associative o mediante nuove forme di aggregazione spontanea;
3. realizza attività di segretariato sociale, orientamento e accompagnamento, consulenza giuridica e legale, mediazione linguistica e di comunità, operando in rete con le istituzioni pubbliche e del privato sociale per l'organizzazione dell'offerta di assistenza in modo da favorire sia tempestività dell'accesso ai vari servizi che il rispetto dell'identità culturale degli immigrati;
4. attua e/o favorisce i programmi che facilitano l'inserimento abitativo dei cittadini immigrati, promuovendo il coordinamento delle politiche di accoglienza nelle sue diverse fasi che vanno dall'emergenza all'integrazione, agevolando la messa in rete delle risorse territoriali;
5. realizza azioni di tutoraggio e accompagnamento verso l'autonomia e l'inserimento socio-lavorativo delle persone ospitate nelle strutture di accoglienza temporanea, facilitando l'uscita dalla situazione di emergenza.

Art. 4 – Ruolo dell'azienda per i servizi sanitari

L'azienda per i servizi sanitari n. _____ promuove e realizza percorsi di orientamento ed accompagnamento di tipo sanitario in collaborazione anche con l'associazione dei mediatori di comunità; in particolare, svolge attività di sorveglianza sanitaria:

Sulla struttura di accoglienza collettiva:

- corretta gestione della struttura (pulizia dei locali, cambio biancheria ecc.).

- idoneità del servizio mensa.
- controllo approvvigionamento idrico.
- controllo smaltimento liquami.

Sugli ospiti:

- indagine anamnesica per individuare soggetti affetti da patologie degne di nota.
- individuazione di eventuali gestanti.
- controllo ectoparassitosi.
- screening ematici e coproculturale.
- controllo dello stato vaccinale e se necessario, applicazione protocollo vaccinale.
- allestimento di un ambulatorio fornito del necessario per piccole medicazioni e di alcuni farmaci (antipiretici, antibiotici, ecc.) soltanto per i centri collettivi.
- iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Art. 5 – Ruolo dell'ente gestore o dell'associazione

L'ente gestore o associazione _____:

- accoglie, ascolta, orienta e aiuta concretamente le persone in difficoltà, italiane e straniere, che vi si rivolgono, prestando attenzione specifica a quanto le persone esprimono e anche a quanto non manifestano, ai bisogni inespressi o profondi;
- lavora in rete e di concerto con gli enti pubblici (comune, azienda sanitaria, ecc.) e privati (associazioni di volontariato, ecc.) operanti sul territorio, attraverso la tutela della persona per far sì che essa diventi protagonista della sua storia e prima artefice della soluzione del suo disagio, riconoscendole così dignità e responsabilità;
- promuove la cultura della solidarietà, informando e sensibilizzando costantemente la comunità civile;
- promuove studi, incontri, convegni, iniziative che contribuiscano a diffondere la conoscenza del fenomeno migratorio e delle sue caratteristiche in collaborazione con altre realtà pubbliche e associative sia a livello nazionale che in un contesto internazionale;
- promuove la diffusione delle informazioni sulla condizione giuridica degli stranieri sul territorio italiano e l'utilizzo corretto dei servizi della pubblica amministrazione e del volontariato privato-sociale presenti sul territorio diretti ai cittadini stranieri;
- favorisce l'organizzazione delle attività dei medici volontari a favore degli immigrati;
- favorisce l'integrazione abitativa e sociale degli immigrati extracomunitari regolarmente soggiornanti;
- condivide le buone prassi sperimentate nell'ambito del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati nel campo dell'accoglienza diffusa di richiedenti asilo e/o rifugiati promuovendo la realizzazione di progetti che sostengano e valorizzino percorsi di assistenza, protezione e integrazione di richiedenti asilo, rifugiati e persone con permesso umanitario.

Art. 7 – Attività di formazione

I firmatari si impegnano, ognuno nell'ambito delle proprie competenze, ad attivare percorsi di formazione condivisi periodici; a tal fine verrà costituito un gruppo di lavoro misto con i referenti di tutti i contraenti; tale

gruppo individuerà i percorsi di formazione e definirà le modalità di concorso alla spesa per la realizzazione della stessa.

Art. 8 - Durata

Il presente protocollo è valido per l'anno _____ e potrà essere rinnovato e prorogato per altre ____ annualità, mediante scambio di lettere tra i firmatari.

_____, il _____

Per accettazione:

Il Direttore del Dipartimento
politiche sociali, educative e culturali
del comune di _____

Il Direttore generale
A.S.L. n. _____

Il Direttore/Presidente
dell'Ente Gestore

Il Presidente della
associazione

Modello libretto formativo del cittadino

Libretto formativo
Del cittadino

RILASCIATO DA _____ (soggetto abilitato/autorizzato)
NELLA REGIONE/PROVINCIA _____

DATA DI PRIMO RILASCIO _____
DATA DI ULTIMO AGGIORNAMENTO _____

SEZIONE 1

1. Informazioni personali

Nome e Cognome:

Codice Fiscale:

Sesso:

Data di nascita ____/____/____

Comune (o Stato estero) di nascita:

Provincia:

Nazionalità:

Comune di residenza _____ CAP _____ Provincia _____

Indirizzo di residenza _____

Comune di domicilio _____ CAP _____ Provincia _____

Indirizzo di domicilio _____

Numero di telefono cellulare:

Numero di telefono:

Numero di fax:

Indirizzo di posta elettronica:

2. Esperienze lavorative / professionali (*)

Tipologia contrattuale:

Data di inizio del rapporto di lavoro ____/____/____

Data di cessazione del rapporto di lavoro ____/____/____

Mansione svolta (qualifica SIL):

Settore economico (codice ISTAT):

Principali attività svolte:

Nome del datore di lavoro:

Indirizzo del datore di lavoro:

(*) da ripetersi per ogni esperienza citata

3. Titoli di istruzione e formazione (*)

Titolo di studio:

se in apprendistato, indicare se:

apprendistato per il diritto dovere

apprendistato per l'alta formazione

Anno di conseguimento:

Nome dell'Istituto Scolastico/Ente/Università:

Sede dell'Istituto Scolastico/Ente/Università:

votazione conseguita (numeratore/denominatore) ____/____ cum laude ____

ultimo anno frequentato (se abbandonato):

anno di frequenza (se in corso):

nr. esami sostenuti (se abbandonato o in corso):

tirocinio/stage Durata:

ente/azienda ospitante:

(*) da ripetersi per ogni esperienza citata

4. Esperienze formative (*)

Titolo attività formativa:

(se ottenuto in apprendistato indicare):

apprendistato per il diritto dovere

apprendistato professionalizzante

apprendistato per l'alta formazione

Indicare se ottenuto in contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Sede soggetto erogatore (comune o stato estero):

Concluso nel:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi):

Attestazione/ certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico:

Altre attestazioni:

Tirocinio/stage Durata _____

Ente/azienda ospitante _____

(*) da ripetersi per ogni esperienza citata

Modello di curriculum europeo.

CURRICULUM VITAE

Informazioni personali

Nome [Cognome, nome, e, se pertinente, altri nomi]
Indirizzo [Numero civico, strada o piazza, codice postale, città, paese]
Telefono
Fax
E-mail
Nazionalità
Data di nascita [Giorno, mese, anno]

Esperienza lavorativa

- Date (da – a) [Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun impiego pertinente ricoperto]
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Istruzione e formazione

- Date (da – a) [Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun corso pertinente frequentato con successo]
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

Capacità e competenze personali

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

MADRE LINGUA

[Indicare la madrelingua]

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

[Indicare la lingua]

[Indicare il livello: eccellente, buono, elementare]

[Indicare il livello: eccellente, buono, elementare]

[Indicare il livello: eccellente, buono, elementare]

Capacità e competenze relazionali

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupandoposti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (per es. cultura e sport), ecc.

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite]

Capacità e competenze organizzative

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite]

Capacità e competenze tecniche

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite]

Capacità e competenze artistiche

Musica, scrittura, disegno ecc.

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite]

Altre capacità e competenze

Competenze non precedentemente indicate.

[Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite]

Patente o patenti

ULTERIORI INFORMAZIONI

[Inserire qui ogni altra informazione pertinente, ad esempio persone di riferimento, referenze ecc.]

ALLEGATI

[Se del caso, enumerare gli allegati al CV]

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs196/2003



SERVIZIO CENTRALE

del Sistema di protezione
per richiedenti asilo e rifugiati

Istituito ai sensi dell'art. 32 della legge 189/02 e affidato dal
Ministero dell'Interno all'ANCI mediante convenzione



Dipartimento per le libertà civili
e l'immigrazione