



# MANUALE OPERATIVO PROGETTO ACCOGLIENZA RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

ASSOCIAZIONE DIAKONIA ONLUS  
COOPERATIVA SOCIALE RUAH



È con enorme piacere ed interesse che presento questo manuale operativo per il progetto di accoglienza dei cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale. Esso nasce ed è frutto non semplicemente dello studio di alcuni competenti in scienze dell'educazione o della formazione o della cooperazione internazionale. Esso è prima di tutto il frutto dell'esperienza di tanti operatori e volontari che in particolare negli ultimi quattro anni sono stati con i poveri ed hanno accompagnato nella fatica quotidiana i diversi richiedenti asilo che sono transitati nelle strutture messe a disposizione soprattutto dalla diocesi di Bergamo.

Esso è allora prima di tutto testimonianza di un lavoro, un lavoro umile, appassionato e competente, di tante persone che si sono spese al loro servizio. Esso è altresì frutto di un lavoro continuo di attenzione alla normativa vigente costantemente in evoluzione soprattutto su questi temi, sui quali purtroppo in Italia non vige ancora una legge nazionale organica. Esso è inoltre il frutto di tanti incontri e confronti con tante istituzioni, soprattutto con la prefettura di Bergamo ed alcuni dei nostri comuni, con i quali abbiamo cercato prima di tutto di capire questo fenomeno ed in secondo luogo di agire al fine di far sì che la nostra accoglienza non fosse un puro assistenzialismo ma promuovesse le persone che coglievamo, coinvolgendole in servizi di volontariato, corsi di formazione professionale e altro.

Infine questo documento mi sembra la più bella testimonianza di quella che la Caritas chiama "la pedagogia dei fatti" in un duplice senso: in andata, in quanto questo testo è frutto dell'esperienza concreta di coloro che sono stati, nei fatti, accanto alle persone che sono state accolte e sono state accompagnate in questo bellissimo e faticoso cammino. In ritorno, in quanto questo testo assume un carattere scientifico che può essere utilizzato dai diversi gruppi, dalle diverse organizzazioni o realtà che oggi hanno il coraggio di farsi carico di questo "segno dei tempi", così lo avrebbe chiamato papà Giovanni, che è quello delle migrazioni; soprattutto di quel migranti che fuggono dalla guerra e dalla miseria.

A conclusione prendo l'occasione per ringraziare pubblicamente tutti gli operatori ed i volontari che ieri, oggi e sicuramente anche domani stanno lavorando con dedizione, passione e generosità in questa grande opera di accoglienza non raccogliendo sempre da tutti gli interlocutori territoriali l'apprezzamento e la stima che meritano.

**Don Claudio Visconti**

*Direttore di Caritas diocesana bergamasca*

# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	p. 5
---------------------------	------

## **1. PARTE GENERALE**.....

<b>a. Obiettivo</b> .....	p. 6
<b>b. L'intenzionalità educativa: l'orizzonte di ogni intervento e di ogni rapporto</b> .....	p. 7
b1. La necessità dell'ascolto.....	p. 7
b2. La dimensione del gruppo.....	p. 8
b3. La mediazione culturale.....	p. 8
b4. L'elaborazione dei traumi e l'accompagnamento psicologico.....	p. 8
<b>c. Organigramma</b> .....	p. 9
<b>d. Lavoro di équipe</b> .....	p. 10
<b>e. Deontologia professionale di chi accoglie</b> .....	p. 11
<b>f. I gruppi di volontariato</b> .....	p. 12
<b>g. Tipologia delle strutture</b> .....	p. 12
- appartamenti	
- piccoli centri di accoglienza (fino a 20 ospiti)	
- medio-grandi centri di accoglienza (dai 20 ospiti)	
<b>h. L'accoglienza diffusa</b> .....	p. 13

## **2. GLI ELEMENTI DEL PROGETTO**.....

<b>a. Bisogni primari (condizioni materiali e gestionali di accoglienza)</b> .....	p. 14
a1. Abitazione.....	p. 14
a2. Vestiti.....	p. 14
a3. Cibo.....	p. 15
a4. Pulizia (personale, della struttura, raccolta rifiuti).....	p. 15
a5. Pocket Money.....	p. 15
a6. Spiritualità.....	p. 15
a7. Accesso internet.....	p. 16
a8. Gestione del tempo libero: libri e giochi, tv e momenti informali.....	p. 16
<b>b. Accompagnamento legale</b> .....	p. 16
<b>c. Tutela della salute</b> .....	p. 16
<b>d. Inserimento sociale</b> .....	p. 17
d1. La scuola di italiano.....	p. 17
d2. Il volontariato.....	p. 17
<b>e. Verso l'uscita dal progetto</b> .....	p. 18
e1. La formazione professionale.....	p. 18
e2. Orientamento al lavoro e alla ricerca di un alloggio.....	p. 18
<b>f. Sensibilizzazione sociale</b> .....	p. 18

## **3. LE FASI DEL PROGETTO**.....

<b>a. La presa in carico</b> .....	p. 19
a1. Operazioni preliminari.....	p. 19
- Individuazione e preparazione della camera	
- Preparazione del kit	

a2. Prima accoglienza.....	p. 19
- Fotosegnalamento	
- Arrivo degli ospiti	
- Comunicazione delle generalità	
- Colloquio di accesso	
a3. Prima settimana- Introduzione alla vita in struttura e prassi sanitarie .....	p.20
- Visita in Asl e vaccini	
- Rx Torace	
a4. Prima settimana - Domanda di protezione internazionale e primi documenti .....	p. 21
- Il modello C3	
- L'ospitalità	
<b>b. Primi documenti</b> .....	p. 22
b1. Iscrizione al servizio sanitario nazionale .....	p. 23
b2. Permesso di soggiorno temporaneo .....	p. 23
- Preparazione documenti per richiesta PDS	
- Richiesta della card bancaria	
- Rinnovo del PDS	
b3. Richiesta della residenza e carta d'Identità .....	p. 23
b4. Uscite temporanee .....	p. 24
<b>c. Verso la commissione</b> .....	p. 24
c1. La preparazione.....	p. 24
- Riunioni in piccoli gruppi e colloqui individuali	
- Doppio ciclo di colloqui individuali	
c2. Il giorno del colloquio .....	p. 25
<b>d. Dopo l'esito</b> .....	p. 25
d1. In caso di ottenimento di uno status .....	p. 25
d2. In caso di diniego .....	p. 26
<b>e. Uscite e partenze</b> .....	p. 27

<b>4. ALLEGATI</b> .....	p. 28
<b>a. Mansionari</b> .....	p. 28
- Coordinatore di struttura .....	p. 28
- Referente di struttura .....	p. 29
- Operatore di struttura .....	p. 30
- Operatore notturno .....	p. 32
- Mediatore culturale .....	p. 33
<b>b. Regolamento interno</b> .....	p. 34
<b>c. Prassi</b> .....	p. 36
- Prassi orari operatori .....	p. 36
- Prassi ferie .....	p. 36
- Prassi mediatori .....	p. 37
- Prassi ASL .....	p. 38
- Prassi sanitaria .....	p. 40
- Prassi scuola .....	p. 41
- Prassi avvocati .....	p. 44
- Prassi pagamenti .....	p. 45
- Prassi diffide, espulsioni e notifiche di uscita .....	p. 45
- Prassi ricerca lavoro .....	p. 47
- Prassi volontari nell'accoglienza diffusa.....	p. 48

<b>GLOSSARIO</b> .....	p. 50
------------------------	-------

---

# INTRODUZIONE

---

Il progetto di accoglienza per i richiedenti asilo nasce nella primavera 2014 per far fronte all'emergenza degli sbarchi sul suolo italiano di migliaia di uomini e donne in fuga dalla guerra e dalla povertà e vede la sinergia della Caritas Diocesana bergamasca con la sua associazione Diakonia onlus e di Cooperativa Sociale Ruah.

Il carattere emergenziale dell'intervento caratterizza questa prima fase del progetto ed è dettata dall'esigenza di far fronte alle prime necessità ed ai bisogni primari degli ospiti.

Dopo più di un anno di esperienza il progetto si sta però consolidando e l'immigrazione dei richiedenti protezione in Europa sta perdendo il suo carattere di emergenza, divenendo un fenomeno complesso e strutturale nell'economia e nella politica mondiale che tutti gli esperti concordano nel prevedere di lunga durata.

Da qui nasce l'esigenza di scrivere questo manuale operativo, punto di arrivo di un lavoro di riflessione critica sul nostro modo di vivere l'accoglienza, forti dell'esperienza che in questo tempo si è maturata nei responsabili e negli operatori impegnati nel progetto, ma anche aperto ad un continuo mutamento legato al bisogno.

Questo documento segna quindi il desiderio di superare la prima fase del progetto, carica di tanto entusiasmo ma anche segnata dall'emergenza per inaugurare una seconda fase del progetto di accoglienza: la consapevolezza del valore educativo di ogni scelta ed intervento, l'organizzazione della struttura di accoglienza e la condivisione delle pratiche di intervento vorrebbero essere i punti essenziali di questo lavoro.

Ma come ogni manuale operativo, questo resta solo un semplice strumento per aiutare ogni attore in gioco, ospiti compresi, ad assimilare e vivere lo spirito di accoglienza e integrazione che ha da sempre caratterizzato lo stile di Caritas e della Cooperativa Sociale Ruah.

---

# 1. PARTE GENERALE

---

I cittadini immigrati richiedenti protezione internazionale che la Prefettura affida alla nostra accoglienza sono in maggioranza uomini giovani che viaggiano da soli e provengono da diversi paesi soprattutto dell'Africa occidentale e dal Medio Oriente. Le condizioni del loro status di richiedenti protezione spesso li mette in una situazione che non esitiamo definire di pausa: in attesa di poter ricevere uno status possono con fatica progettare e costruire il proprio futuro. Per questo è nostra intenzione agevolarli perché possano trovare le condizioni per vivere al meglio questo tempo di sosta come una palestra per il loro futuro. Per questo, oltre ad assicurare loro ciò che la legge riconosce come loro diritto, secondo un senso di autentica giustizia, abbiamo ritenuto fondamentale per la loro buona accoglienza aggiungere elementi ed attenzioni che riteniamo utili per loro e per la cultura che li ospita, per agevolare quindi non solamente il loro futuro, ma quello di tutti noi.

## a. Obiettivo

Accogliere significa per noi **accompagnare all'autonomia** uomini e donne che transitano nelle nostre strutture richiedendo protezione internazionale e umanitaria al nostro paese. L'accoglienza emancipante<sup>1</sup> che intendiamo costruire ha come obiettivo la (ri)conquista dell'autonomia individuale intesa come emancipazione progressiva dal bisogno di ricevere accoglienza. A questo obiettivo mira ogni scelta ed ogni intervento che questo manuale intende descrivere.

Tale autonomia potrà maturare solo promuovendo l'**inclusione sociale** dei richiedenti protezione garantendo loro una collocazione abitativa e servizi di supporto all'inserimento e all'inclusione. Si intende pertanto, attraverso l'offerta di una struttura d'accoglienza temporanea, accelerare la transizione tra lo stato di disagio ed una ricollocazione sociale fornendo strumenti che agevolino gli ospiti ed evitino che possano entrare a far parte della fascia di popolazione gravemente emarginata. Pertanto ogni azione del progetto ha una funzione di accompagnamento per l'attivazione e lo sviluppo delle capacità del singolo verso un'inserimento nel tessuto sociale. Gli obiettivi generali del progetto scaturiscono dalla volontà di garantire l'inclusione dei richiedenti asilo, per la crescita individuale e collettiva delle persone, per la costruzione di una società interculturale e per la coesione della comunità territoriale locale. I soggetti sono dunque soggetti attivi chiamati ad agire in prima persona per la costruzione del loro ruolo all'interno della società.

Se questa rimane la *mission* ultima siamo però anche coscienti che non la potremo raggiungere se non assicurando tranquillità alle nostre strutture evitando caos e scontri, **contenendo e gestendo** le situazioni che via via si presentano, soprattutto nelle strutture più numerose.

Gli **obiettivi specifici** sono orientati verso l'acquisizione di autonomia da parte dei soggetti:

- soddisfare i bisogni primari degli ospiti (casa, cibo, salute);
- facilitare la comprensione di pratiche burocratiche, la conoscenza dei servizi del territorio e della comunità locale;
- sostenere l'educazione alla cura della persona e alla cura degli spazi abitativi, prevedendo la sua diretta partecipazione al buon funzionamento della struttura;
- favorire l'inserimento nel territorio attraverso corsi di alfabetizzazione e proposte formative di educazione alla cittadinanza;
- organizzare momenti di socializzazione nel tempo libero e momenti di animazione, sia all'interno delle strutture che sul territorio.

---

<sup>1</sup> Cfr. Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati, Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale, settembre 2015, p. 6 [d'ora in poi Manuale SPRAR].

## b. L'Intenzionalità educativa: l'orizzonte di ogni intervento e di ogni rapporto

Lo sfondo di ogni intervento volto a raggiungere tali obiettivi è l'intenzionalità educativa. Ogni scelta ed ogni atteggiamento assunto da tutti gli attori di questo progetto non è mai neutro, ma veicola un'intenzionalità e trasmette una visione.

Il bisogno di mettere per iscritto questo manuale nasce dal desiderio di riflettere ed esplicitare tale intenzionalità e di riportare l'attenzione educativa in cima ad ogni scelta e ad ogni motivazione, come l'orizzonte ultimo di ogni intervento e di ogni rapporto all'interno dell'accoglienza.

Tale finalità educativa non può però non ispirarsi ai principi cardine della pedagogia: tutti gli ospiti sono adulti ed accompagnarli ed educarli all'autonomia chiede in primis che vengano pensati e rispettati come tali.<sup>2</sup>

### b1. La necessità dell'ascolto

Proprio alla luce di tali principi l'ascolto viene a giocare un ruolo fondamentale e deve essere attenzione costante di ogni momento. Ciononostante l'ascolto richiede anche un momento specifico e strutturato, che superi la necessità di rispondere a ciò che viene percepito come bisogno. Un ascolto autentico non può limitarsi alla disponibilità a recepire e farsi carico delle problematiche che emergono, ma deve diventare un momento strutturato per difenderlo dalle varie urgenze e dai pressanti ritmi del lavoro quotidiano nei centri di accoglienza.

***Pertanto ogni struttura deve chiedersi come vive l'ascolto degli ospiti, dei loro bisogni e delle loro emozioni, ma anche di ansie e desideri, progetti e paure.***

Uno dei modelli che ci pare utile è quello di creare piccoli **gruppi di ascolto** formati da massimo 12 ospiti, affini per lingua e cultura, sotto la guida di un operatore, che si ritrovino a cadenza fissa settimanale con incontri di massimo un'ora ciascuno. L'ascolto e il desiderio che emerga il vissuto profondo, la formazione civica, burocratica, culturale, il desiderio di affrontare insieme problematiche e stimoli della vita comune sono solo alcuni obiettivi che questo prezioso strumento può avere. Resta necessario che tutto quanto emerge in questi gruppi vada poi ripreso in equipe e che il coordinatore possa rivedere e guidare la formazione e l'andamento di questi piccoli gruppi. Risultano tanto più necessari quanto più grande è la struttura di accoglienza per superare anonimati o disincentivare la scelta violenta o polemica come unico canale di emersione dalla folla.

La formazione di tali gruppi resta una proposta per ogni equipe. Compito fondamentale di ciascuna equipe resta però quello di trovare strategie strutturate e pensate per vivere momenti di ascolto con gli ospiti.

<sup>2</sup> Per questo quando parliamo di intenzionalità educativa intendiamo riferirci ai principi cardine dell'andragogia di M. Knowels, che possiamo sinteticamente riassumere in questi punti focali:

- **il bisogno di conoscere:** gli adulti sentono l'esigenza di **sapere perché** occorra apprendere qualcosa;
- **il concetto di sé:** nell'adulto il concetto di sé è vissuto come **dimensione essenzialmente autonoma**. Di conseguenza, se l'adulto si trova in una situazione in cui non gli è concesso di autogovernarsi, la sua reazione tende a divenire di resistenza;
- **il ruolo dell'esperienza precedente:** nell'educazione dell'adulto ha un ruolo fondamentale l'esperienza, sia come attività di apprendimento, sia come come pregresso. Il nuovo apprendimento deve **integrarsi** in qualche modo **con l'esperienza precedente**. Poiché qualsiasi gruppo di adulti sarà più eterogeneo di quanto non accada in un gruppo di giovani: in molti casi, le risorse di apprendimento più ricche risiedono nei discenti stessi;
- **la disponibilità ad apprendere:** la disponibilità dell'adulto è rivolta solo **a ciò di cui sente il bisogno** per i crescenti compiti che deve svolgere per realizzare il proprio ruolo sociale. Gli adulti sono disponibili ad apprendere ciò che hanno bisogno di sapere e di saper fare per far fronte efficacemente alla situazione della loro vita reale;
- **l'orientamento verso l'apprendimento:** l'orientamento verso l'apprendimento negli adulti è centrato sulla vita reale. La prospettiva è quella di un'**immediata applicazione** di quanto appreso;
- **motivazione:** relativamente agli adulti, le motivazioni più potenti sono le **pressioni interne** (il desiderio di una maggiore soddisfazione nel lavoro, l'auto-stima, la qualità della vita).

Tali principi sono sviluppati in ambito formativo e non si adattano perfettamente al contesto di comunità di migranti eterogenei in cui operiamo. Vanno quindi integrati con tutte le dinamiche di gruppo che guidano questi contesti. Ciononostante ci sembrano principi fondamentali per sviluppare un'intenzionalità educativa mirata all'autonomia.

## b2. La dimensione del gruppo

Nei rapporti tra operatori e nella gestione delle case di accoglienza entrano in dinamica relazioni di gruppo. Conoscerle e saperle governare è un requisito fondamentale nella gestione dei centri. Ciò nonostante le persone che accogliamo sono viaggiatori solitari e provengono da culture diverse. Spesso quindi è debole in loro la coscienza di appartenere ad un gruppo e la disponibilità a donare tempo ed energie per costruire un senso di gruppo. Si ritiene però necessario orientare i soggetti ad una partecipazione attiva anche in questo contesto, al fine di poter riprogettare un ipotetico gruppo alla luce però della singolarità di ognuno.

Quindi gli operatori devono favorirlo individuando i leader naturali e cercare di responsabilizzarlo assegnandogli incarichi che permettano di sviluppare una leadership costruttiva e intrigante nel rispetto delle regole dei centri; primi testimoni di questa leadership sono i membri dell'equipe.

Al fine di garantire una buona costruzione del gruppo è fondamentale la gestione delle regole, che dovranno essere semplici e chiare. Stabilita una regola l'equipe avrà il dovere di farla rispettare.

In tale ottica l'uso di rinforzi positivi e negativi appare necessario, ma con l'idea chiara che ci sia sempre equità nel giudizio.

Per rinforzi positivi si prediligano quelli di tipo relazionale, diversamente da compensi materiali che possono creare disguidi o paragoni. I due strumenti di rinforzo negativo sono il richiamo interno e la diffida presso la Prefettura che può portare anche alla esclusione del soggetto dal progetto.

Se il primo è spesso percepito come inefficace, il secondo proprio per le sue conseguenti più drastiche deve essere sempre valutato dall'equipe con molta attenzione.

L'utilizzo di tali strumenti ha come fine la prevenzione e gestione di conflitti che possono scaturire tra gli ospiti o con l'equipe. Di primaria attenzione deve essere la tutela del clima del gruppo per evitare l'insorgere di dinamiche che possono pregiudicare il clima di fiducia tra l'equipe e gli ospiti.

Il coordinatore segnali tali richiami allo staff dopo averle discusse in equipe. Sarà lo staff a comunicarle alla Prefettura via PEC. Richiami ed espulsioni verranno notificati dagli organi di polizia presso la struttura direttamente all'interessato, che è bene sia già consapevole di quanto sta avvenendo.

## b3. La mediazione culturale

Un ruolo fondamentale all'interno delle strutture è giocato dai mediatori culturali.

Sebbene sia difficile la partecipazione e presenza di questi a tutte le equipe delle strutture rimane però primaria la necessità che essi si sentano membri dell'equipe e nel loro agire siano sempre in linea con il principio educativo che essa incarna.

Il loro compito è quello di favorire l'incontro tra le culture di origine degli ospiti e il contesto culturale che li accoglie. In tal senso non sono solo dei traduttori bensì curatori delle dinamiche relazionali all'interno dei centri.

Al fine di svolgere al meglio il proprio compito è necessario che vivano momenti di formazione e confronto: è pertanto fondamentale stabilire un coordinamento in grado di guidare al meglio il loro operato.

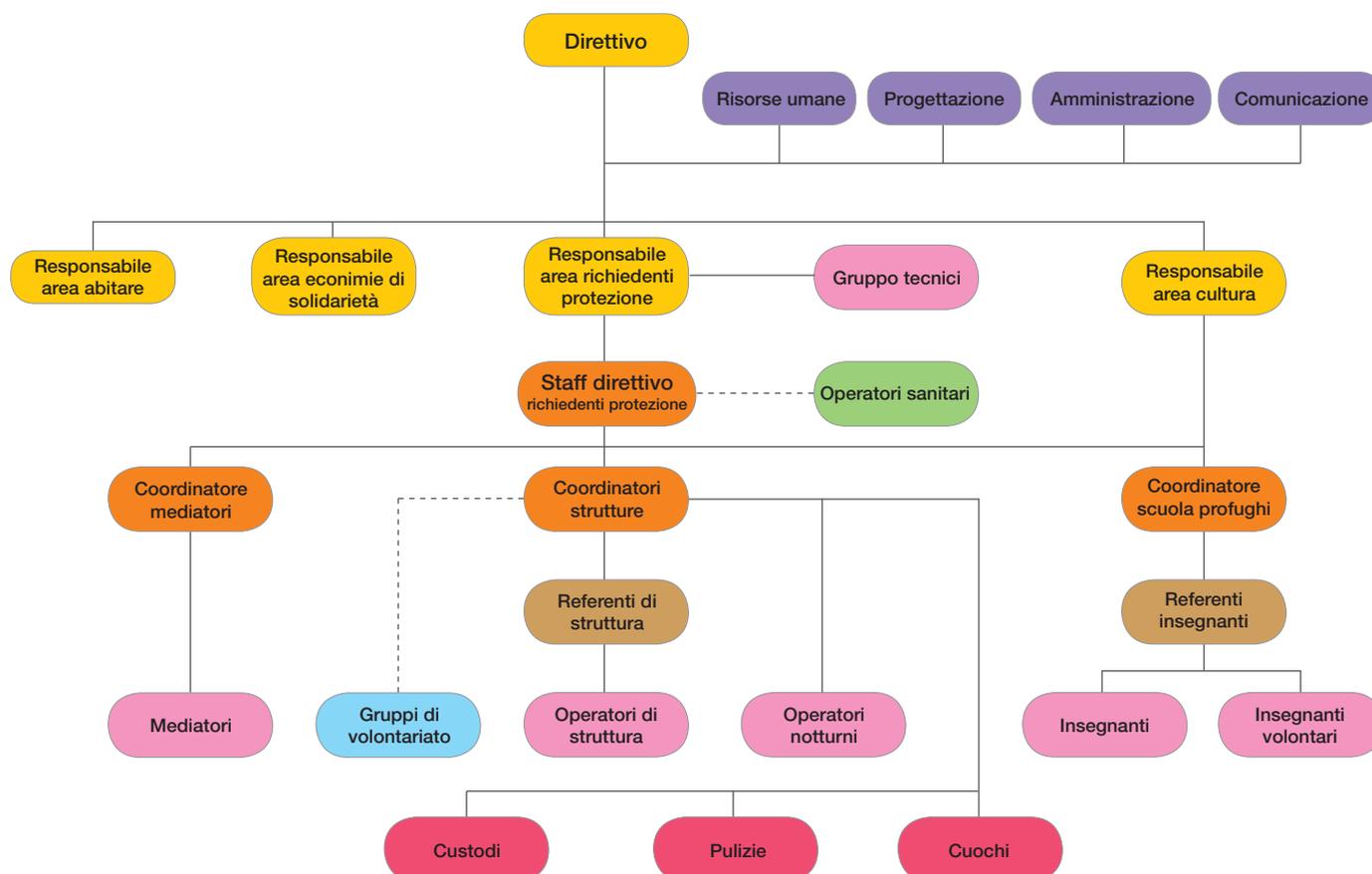
Proprio per il ruolo fondamentale che giocano è importante siano presenti nei meeting, nelle risoluzioni delle problematiche, che facilitino la comprensione degli iter burocratici, che accompagnino i referenti legali nella preparazione del colloquio con la commissione territoriale; ma che facilitino d'altro canto i colleghi dell'equipe a leggere ed intervenire nella vita della struttura con maggior comprensione della diversità culturale di ogni ospite.

Per lo stesso motivo garantiamo la presenza di un mediatore anche in alcuni passaggi istituzionali in Questura e presso il Tribunale, sebbene non sia nostro compito specifico.

## b4. L'elaborazione dei traumi e l'accompagnamento psicologico

All'interno delle strutture ci sono sempre persone che hanno vissuto traumi profondi e che allo stesso tempo vivono una situazione complessa che potrebbe influire sul loro benessere psicologico.

Per questo motivo è stato attivato un servizio di consulenza etnopsichiatrica volto ad intervenire nelle situazioni di maggior difficoltà. Sarà compito dell'equipe, secondo le competenze proprie di ciascuno, monitorare e nel caso segnalare eventuali situazioni che richiedano l'intervento di tale servizio. A tal proposito ogni equipe individui al proprio interno un membro che sarà referente per le problematiche etnopsichiatriche e che, ricevuta opportuna formazione, possa collegare i bisogni delle strutture con l'aiuto offerto dal servizio di consulenza.



## c. Organigramma del sistema di accoglienza

**Direttore:** cura la direzione del progetto e i rapporti con istituzioni e territorio, Individua nuove strutture e guida l'operato del responsabile dell'area richiedenti protezione. Lavora in sinergia con Caritas e Prefettura.

**Responsabile area richiedenti protezione:** gestisce e coordina tutte le dinamiche gestionali nonché burocratiche dell'intero progetto e presiede lo staff direttivo.

**Staff direttivo:** gestisce e forma il personale e ha un potere decisionale sul progetto alla luce del confronto con il responsabile dell'area richiedenti protezione. Ogni membro ha il compito di seguire una determinata area. Guida e coordina l'operato dei coordinatori di struttura. Cura i rapporti con Prefettura e Questura.

**Coordinatore dei mediatori:** si interfaccia con i mediatori coordinando i loro interventi e curandone la formazione.

**Coordinatori delle strutture:** può gestire più strutture e ne presiede le equipe. Assicura e personalizza il progetto nella specificità delle strutture coordinando il lavoro degli operatori presenti e valorizzando il capitale umano. Indice e coordina i meeting e si occupa delle relazioni con i mediatori.

Ha come "luogo di lavoro" l'equipe di cui è leader e deve occuparsi in primo luogo di gestire le relazioni e promuovere la corresponsabilità. Ha come obiettivo l'organizzazione della struttura. Agisce con autorevolezza sugli ospiti parlando a nome della cooperativa che li accoglie e cura le relazioni con il territorio.

**Referenti di struttura:** responsabile pratico delle dinamiche della struttura individua le mansioni dei diversi operatori con il coordinatore. A lui sono affidati i controlli dei beni e dell'ordine. È esperto del know how di ogni fase dell'accoglienza. Calendarizza gli appuntamenti e si relaziona con lo staff amministrativo per questioni burocratiche.

**Operatori di struttura:** lavora a stretto contatto con gli ospiti dei centri e svolge una serie di compiti operativi relativi ai principali obiettivi del progetto di accoglienza in sintonia con gli altri operatori e referenti. Si occupa di prima accoglienza, dell'organizzazione pratica al fine che il regolamento sia rispettato e si occupa di tutte le questioni relative a documenti e permessi. Allo stesso tempo gestisce questioni pratiche relative alla salute dell'ospite. Il tutto avviene in un rapporto di ascolto, accoglienza e crescita dei soggetti a lui affidati.

**Operatori notturni:** affianca l'operatore di struttura nel compito di prima accoglienza relativa agli orari serali. Allo stesso tempo

gestisce l'organizzazione pratica assicurando il rispetto delle norme, intervenendo in caso di comportamenti non corretti e rimanendo sempre vigile per eventuali emergenze.

**Mediatori:** si interfacciano con gli ospiti per garantire la comprensione, hanno ruolo integrante nell'equipe e gestiscono i rapporti relazionali alla luce delle diverse culture.

**Insegnanti e insegnanti volontari:** a loro è affidato l'insegnamento della lingua italiana secondo quanto prevede il progetto. Sono periodicamente informati della vita del centro attraverso il confronto con gli operatori che ne seguono i rapporti. Attivano moduli didattici al fine di far apprendere agli ospiti competenze relative a compilazione di documenti e prassi culturali del paese che li accoglie.

**Gruppi di volontari:** propongono una serie di attività o iniziative alla luce delle dinamiche che il progetto prevede. Sarà compito del coordinatore di struttura garantirne tempi e modalità. Dovranno sempre informare gli operatori dei loro accessi in struttura. È bene che individuino una figura di riferimento e che incontrino saltuariamente l'equipe.

## d. Lavoro di équipe

L'équipe è composta da tutte le figure che si intrecciano con il centro di accoglienza, è presieduta dal coordinatore. In funzione di un'accoglienza caratterizzata da un approccio olistico, essa è multidisciplinare e interdisciplinare, con competenze, ruoli e modalità di organizzazione, tali da poter affrontare la complessità di una presa in carico talmente articolata. L'équipe multidisciplinare deve essere solida, coesa, organizzata, composta da operatori adeguatamente formati e affiancati da specialisti; deve raggiungere lo stadio di gruppo di lavoro, del quale i singoli membri condividono gli obiettivi e nel quale compiti, responsabilità, capacità e know how di ciascuno, si integrano con quello degli altri. Valorizzando le differenze tra i membri, il gruppo di lavoro delinea i suoi caratteri professionali e metodologici, nonché la sua identità.

Un gruppo di lavoro funziona se ognuno sente di appartenervi.

Il coordinatore stabilisce un incontro di 2 ore alla settimana così che tutti possano parteciparvi, allo stesso tempo condivide con tutti l'ordine del giorno, che può sempre essere modificato.

Per il buon funzionamento di un progetto di accoglienza 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 e le modalità per superarle;
- condividere i risultati raggiunti;
- aggiornare la formazione di tutti gli operatori.

All'interno di ogni équipe vengono individuati ruoli specifici assegnati ai diversi operatori (referente legale, referente scuola, referente documenti, referente di territorio, referente psicologico, referente sanità, referente struttura, referente formazione e volontariato). Ognuno di loro ha il compito di curare il settore a lui affidato in modalità non esclusiva bensì in interazione con gli altri.

A tutela dell'ipotesi che insorgano problemi relativi al benessere degli operatori è previsto per loro un percorso strutturato di **supervisione**: uno spazio e un tempo di cura per loro stessi in relazione alla loro occupazione professionale nonché per adottare un pensiero critico sulle azioni e relazioni da sviluppare con gli utenti, al fine di maturare una formazione di base sull'approccio educativo.

D'altra parte per garantire una crescita di tipo professionale tutti i membri dell'equipe sono continuamente coinvolti in percorsi o eventi formativi che toccano tematiche di cultura dell'immigrazione, di dinamiche relazionali di gruppo, di competenze educative, giuridiche e trasversali.

Tale formazione vorrebbe anche far maturare senso di partecipazione e consapevolezza degli operatori circa la loro appartenenza agli enti di accoglienza e la condivisione delle loro finalità e obiettivi.

---

<sup>3</sup> Cfr. Manuale SPRAR, pp. 9-10.

## e. Deontologia professionale di chi accoglie

Ogni figura professionale coinvolta in questo progetto, qualunque sia la sua mansione, deve considerarsi un operatore dell'accoglienza. Nell'incontro di queste due dimensioni crediamo si trovi anche l'equilibrio che professionalmente ciascun attore deve mantenere nell'esercizio del proprio lavoro. L'operatore ha un compito da svolgere e deve farlo in modo competente ed equo, secondo il ruolo ricevuto e in accordo con l'equipe di lavoro. La competenza gli è data dalla sua formazione pre-gressa e da ciò che costantemente impara nella formazione specifica e nella pratica in seno all'e-quipe. L'equità è ciò che vive non solo nel rispetto degli ospiti, ma anche in seno all'equipe. Tutti infatti sono allo stesso modo operatori dell'accoglienza e nessuno può sentirsi superiore ad altri in funzione della mansione che gli è affidata. Le diverse mansioni permettono un'organizzazione funzionale della squadra di lavoro, ma mai una maggiore importanza di un ruolo rispetto ad un altro: tutti infatti collaborano secondo la propria specificità all'unico obiettivo che questo manuale ha chiaramente messo in luce. I diversi mansionari e le indicazioni dell'equipe indicano di volta in volta i compiti specifici che ogni operatore è chiamato a svolgere. Se l'essere operatori insiste maggiormente sul compito assegnato, la specificazione sottolinea lo stile di ogni azione. Non siamo semplici operatori, ma operatori dell'accoglienza. Questo ambito di cura permea ogni azione e ogni modalità di porci con l'utenza e invita tutti ad uno stile educativo e di mediazione. Anche se non siamo educatori professionali, l'orizzonte educativo è sotteso ad ogni gesto e scelta: rispettando l'età adulta di chi accogliamo sappiamo che ogni cosa, dalla cura delle relazioni alla cura degli ambienti, dalla scelta delle regole alla proposta di attività, dal linguaggio al gesto veicola uno stile ed orienta il gruppo degli ospiti verso modalità diverse di rispondere ai nostri stimoli. Esserne attori consapevoli è fondamentale per mettere in gioco un'accoglienza autentica. Proprio per questo anche lo stile di mediazione culturale è caratteristica di ogni operatore: l'incontro tra singoli è sempre anche incontro tra le loro culture e conoscersi e accogliersi reciprocamente è anche essere disposti a decentrarsi rispetto alla cultura di cui siamo portatori per valorizzare l'altro e la sua cultura. Tutto questo richiede uno stile di professionalità che rispetti queste indicazioni fondamentali:

1. deve arricchire costantemente le proprie conoscenze e sviluppare le competenze personali e professionali attraverso la formazione, l'aggiornamento permanente e la supervisione;
2. deve confermare l'approccio relazionale insito nelle sue funzioni, l'indispensabilità di operare per progetti, il costante confronto e la verifica anche con altre figure professionali;
3. deve programmare i suoi interventi dopo aver raccolto informazioni, osservato, valutato, confrontato dati, analizzato quanto è in suo possesso per predisporre e proporre ogni suo intervento in modo obiettivo e complessivo;
4. deve essere consapevole della portata della propria funzione così come del potere di cui è investito e deve saperli assumere con piena responsabilità;
5. non abusa della propria posizione professionale e delle informazioni privilegiate ottenute grazie al suo ruolo per ottenere vantaggi personali o di terzi;
6. deve segnalare ingiustizie e abusi riguardanti il proprio ambito professionale; non nasconderà, negli ambiti preposti, le azioni a sua conoscenza esercitate da persone non qualificate che re-chino danno e pregiudizio al lavoro in atto;
7. deve fare in modo di tenere il più possibile separata la sua vita personale da quella lavorativa. In questa prospettiva non è consigliabile che gli utenti conoscano indirizzi dell'abitazione, numeri di telefono personali o particolari privati degli operatori.

Nei confronti degli ospiti:

1. Deve rispettare la personalità e la dignità dei propri utenti e del loro ambiente di vita evitando qualsiasi forma di discriminazione che si riferisca all'appartenenza etnica, al sesso, all'età, alla religione, allo stato civile, giuridico, alle idee politiche, ad una qualsiasi infermità o malattia e in generale alle condizioni personali e sociali;
2. Non deve utilizzare tecniche di costrizione o manipolative. Solo nell'ambito di una programmazione interdisciplinare può intervenire con autorevolezza e determinazione laddove l'azione della persona è auto/etero lesiva ricorrendo a metodi e tecniche d'intervento che non danneggiano la dignità dell'utente;
3. Deve evitare tutte le relazioni personali con gli utenti che esulano dal rapporto professionale e presuppongono una dipendenza affettiva e intima a proprio vantaggio;
4. Tiene costantemente presente il diritto dell'utente all'autodeterminazione e al libero arbitrio rispettandone la libertà d'opinione e di decisione;
5. Non può mai in alcun modo suggerire o tollerare comportamenti che infrangono la legge.

## f. I gruppi di volontariato

Per favorire l'inclusione degli ospiti e sensibilizzare la comunità locale alla loro presenza, l'equipe ed in particolare l'operatore referente di territorio favorisca la nascita di gruppi di volontariato attenti alle questioni migratorie. Condividendo gli stessi obiettivi il progetto si fa carico di promuovere e animare incontri ed iniziative volte alla sensibilizzazione con gruppi di ogni appartenenza (parrocchie, oratori, gruppi di volontariato, scout, ...).

## g. Tipologia delle strutture

Le strutture di accoglienza devono tenere conto delle specifiche esigenze dei beneficiari e dei particolari requisiti previsti dalla normativa nazionale. Si dividono dunque in:

- **appartamenti:** dislocati sul territorio e in collaborazione con le realtà locali (comuni e parrocchie), accolgono un numero ridotto di richiedenti asilo e sono il luogo ideale per sviluppare l'autonomia degli ospiti. Gli ospiti giungono in appartamento previa selezione dopo un tempo congruo passato in un centro di accoglienza e devono dimostrarsi disponibili a collaborare con attività di volontariato. A loro è assicurato, oltre al pocket money, una sufficiente quantità di denaro per provvedere a beni e generi di prima necessità.
- **piccoli centri di accoglienza (fino a 20 ospiti):** anche in questi luoghi è possibile attivare progetti specifici con l'obiettivo di acquisire autonomia e responsabilità da parte degli ospiti. Possono non prevedere una presenza costante di operatori e non avere l'operatore notturno.
- **medio-grandi centri di accoglienza (dai 20 ospiti):** sono i luoghi di prima accoglienza per gli arrivi, prevedono sempre la presenza di un operatore e preferibilmente di più operatori in copresenza. Prevedono un servizio di pulizia da parte di addetti qualificati che affiancano gli ospiti nella cura degli ambienti.

Ogni struttura deve essere idonea da un punto di vista igienico-sanitario e mantenuta tale sotto la guida del coordinatore e del referente, i quali inoltre dovranno verificare lo stato dell'impianto elettrico, idraulico e di riscaldamento, il corretto funzionamento dei servizi igienici e docce, la presenza di vie di fuga e la manutenzione degli estintori, il monitoraggio di roditori e striscianti, il corretto stoccaggio dei cibi, l'efficienza dei sistemi di cucina, l'areazione degli ambienti.

Devono inoltre garantire il rispetto delle regole della sicurezza sul lavoro.

Sarà loro cura, con l'aiuto degli ospiti e del personale addetto alla pulizia, che tutti i locali siano sempre puliti e ordinati, nel rispetto delle norme igieniche e del decoro degli ambienti.

Nel predisporre l'allestimento delle strutture si deve prevedere, in numero proporzionale alle persone accolte:

- frigoriferi e idonei spazi di conservazione degli alimenti;
- lavatrici e gli altri accessori di lavanderia (stendini, bacinelle, tavola da stiro, ecc.).

Dove possibile sarà molto opportuno prevedere:

- uno spazio per la televisione;
- un luogo che possa essere anche temporaneamente adibito ad infermeria e locale di isolamento per ospiti affetti da malattie contagiose;
- uno spazio adibito a luogo di culto;
- un accesso a internet.

Ogni struttura deve dotarsi di:

- un ufficio chiuso a chiave dove conservare documenti degli ospiti e medicinali;
- ambienti idonei deputati alla conservazione e consumazione dei pasti;
- servizi igienici e docce sufficienti per il numero di ospiti;
- un locale lavanderia;
- un luogo informale adibito alla ricreazione;
- se necessario luoghi adibiti alla scuola.

Il numero di operatori è da assegnarsi in relazione al calcolo di almeno 2 ore educative ad ospite.

## h. L'accoglienza diffusa

Proprio per realizzare al meglio gli obiettivi dell'accoglienza nasce l'idea di poter accogliere in appartamenti di proprietà di parrocchie o comuni, un numero ristretto di ospiti (in base alle dimensioni dell'appartamento), che già hanno trascorso alcuni mesi presso le strutture comunitarie di accoglienza. Sono quindi persone selezionate e conosciute dagli operatori che si sono contraddistinte per capacità, disponibilità e correttezza.

Si parla pertanto di accoglienza diffusa di persone già avviate verso l'autonomia e che pertanto necessitano di un accompagnamento più leggero, a cui si offre un'attenzione più forte per l'inserimento nel territorio.

Pertanto l'elemento centrale dell'accoglienza diffusa è il coinvolgimento dei richiedenti asilo nella vita della comunità parrocchiale e degli enti locali per favorire una volontà di partecipazione attiva nella vita della società civile, favorire un maggiore inserimento nel territorio e stimolare in maniera naturale l'attivazione e lo sviluppo delle capacità del singolo.

In questo quadro svolgono un ruolo importante i volontari che seguono il progetto di accoglienza e che si fanno carico, in sintonia con il lavoro degli operatori dell'accompagnamento sul territorio degli ospiti con l'obiettivo di renderli giorno dopo giorno sempre più autonomi e indipendenti favorendo l'inserimento sociale sul territorio. Portare a conoscenza dei richiedenti in accoglienza diffusa i luoghi dove poter fare acquisti (supermercati, botteghe, negozi, ...), le strutture amministrative, l'ufficio del medico di base e gli eventuali orari di ricevimento, gli orari per gli spostamenti e i relativi mezzi di trasporto, la banca ed eventuali internet point possono essere solo alcune attività affidate ai volontari. Loro compito primario resterà quello di costituire una rete relazionale di sostegno che attraverso il dialogo e la stima reciproca facciano sentire gli ospiti come parte preziosa della comunità.

Proprio perché questa dimensione comunitaria appaia in maniera più chiara è auspicabile che i volontari che ruotano attorno all'accoglienza diffusa si organizzino come un vero gruppo di accoglienza in sintonia con le scelte e gli obiettivi di questo manuale, evitando inutili protagonismi ed individualismi che non giovano né ai volontari e nemmeno agli ospiti. Anche l'apporto delle famiglie presenti sul territorio venga facilitato, sostenuto e suscitato, perché l'accoglienza dell'altro è elemento costitutivo dell'istituto familiare.

In quest'ottica la presenza di un appartamento di accoglienza diffusa sarà una presenza preziosa per il territorio se saprà attivare le potenzialità di accoglienza presenti nelle comunità.

Oltre al Pocket Money, i ragazzi riceveranno 25 euro a settimana come fondo spese alimentari, anch'essi addebitati sulla card bancaria. Inoltre verranno riconosciuti agli ospiti 5 € a settimana per l'acquisto del kit igiene che non viene loro distribuito. Viene garantita dalla struttura invece il detersivo per stoviglie, per la pulizia dell'appartamento e per la lavatrice e la carta igienica.

Sarebbe auspicabile che il gruppo di accoglienza possa attivare per i richiedenti in accoglienza diffusa una scuola di italiano, eventualmente da aprire anche alle esigenze del territorio.

Qualora ciò non sia possibile, gli ospiti verranno iscritti ai centri EDA presenti nei dintorni e verrà loro garantito il trasporto per raggiungerli.

Gli ospiti che accolgono l'invito ad entrare in accoglienza diffusa devono essere ben coscienti che sarà loro chiesto di partecipare attivamente alle sollecitazioni del territorio. Dopo aver sottoscritto il patto di volontariato, possono rendersi utili per le diverse attività proposte dal territorio.

I Comuni che aderiscono al progetto di accoglienza dovranno preventivamente sottoscrivere il protocollo d'intesa, garantendo, oltre alle postazioni, anche la copertura assicurativa. Gli ospiti potranno inoltre essere inseriti all'interno dell'albo dei volontari della Parrocchia se occupati in attività inerenti gli spazi parrocchiali.

Dovranno essere forniti di copertura assicurativa e dell'attrezzatura e materiale necessario.

---

## 2. GLI ELEMENTI DEL PROGETTO

---

### a. Bisogni primari (condizioni materiali e gestionali di accoglienza)

È importante sensibilizzare gli ospiti ad un corretto utilizzo dei beni che ricevono evitando sprechi e favorendo l'assunzione di responsabilità nei confronti della struttura/casa all'interno della quale sono accolti.

Occorre pertanto invitare gli ospiti ad evitare gli sprechi di cibo, vestiti, scarpe ecc.

Gli ospiti vanno inoltre responsabilizzati rispetto all'uso corretto di riscaldamento, luce elettrica e consumo dell'acqua. Tale attenzione dovrà essere anche cura di ogni operatore del progetto.

Questo in vista anche di quando usciranno dal progetto e avendo una propria abitazione dovranno farsi carico di tali spese. Si possono anche creare gruppi di lavoro per educare le persone ad evitare gli sprechi e ad assumere maggiore responsabilità nella gestione della casa. Discorso analogo può essere fatto per le pulizie e la raccolta dei rifiuti.

#### *a1. Abitazione*

È necessario assicurare il buono stato delle strutture. Questa attenzione è bene essenziale di una buona accoglienza. Le strutture devono essere efficienti nel funzionamento degli impianti (riscaldamento, idraulico ed elettrico) per rispondere alle necessità degli ospiti. Sarà cura garantire una corretta sistemazione delle camere così che ci sia il necessario spazio per evitare sovraffollamento e spazio sufficiente per custodire gli effetti personali. Anche gli ambienti comuni devono essere funzionali. Ogni struttura deve avere un refettorio e una cucina, un ufficio con uno spazio per conservare i documenti, un magazzino per lo stoccaggio di cibi e materiale delle pulizie, uno spazio per i colloqui personali che funga anche da luogo per il ritrovo dei gruppi di ascolto e ambulatorio sanitario, uno spazio dedicato alla preghiera. Si curi anche che le strutture siano in regola secondo le disposizioni sanitarie e HACCP, così come che sia attivo un piano di derattizzazione e di monitoraggio di blatte e striscianti e un contratto di revisione del sistema antincendio.

Ogni struttura sia dotata di un orario durante il quale va assicurata la quiete per un giusto riposo.

Nelle strutture è vietato fumare.

Le visite in struttura di personale non autorizzato non sono concesse se non vengono concordate con gli operatori, di norma all'interno di progetti per l'inclusione e l'inserimento degli ospiti nella vita e nella cultura del territorio. Comunque i minorenni non accompagnati non possono mai accedere alla struttura.

#### *a2. Vestiti*

Fornire agli ospiti un vestiario adatto è nostra premura. Al primo arrivo in struttura viene fornito agli ospiti il kit di arrivo. In seguito viene mantenuto il buono stato del vestiario mediante distribuzioni stagionali di abiti, distribuiti secondo le taglie degli ospiti - e non secondo il loro gusto estetico. Resta una distribuzione di prima necessità. Per ogni ulteriore desiderio gli ospiti dovranno provvedere con risorse proprie. Possono venire sostituiti capi logori solo nel caso se ne sia fatto corretto uso.

Per i vestiti non più utilizzati si possono prevedere dei punti di raccolta dove gli ospiti possono lasciare ciò che non utilizzano più così che venga poi messo a disposizione di chi ne ha bisogno, solo dopo accurato lavaggio e per abiti non logori.

### *a3. Cibo*

Il cibo rappresenta uno dei veicoli identitari e culturali di maggior forza.

Per questo la gestione del cibo è delicata e fonte di frequenti tensioni. Se la struttura lo permette è importante che gli ospiti possano cucinare i piatti, nel rispetto delle necessità e delle sensibilità di tutti i gruppi culturali presenti nella struttura.

I gruppi di cucina dovranno concordare le proprie scelte e dove sia necessario potranno essere aiutati da figure professionali che li aiutino nella preparazione di cibo genuino e salutare.

Nelle strutture prive di cucina in cui non è possibile cucinare, gli ospiti prepareranno a turno la colazione e si occuperanno della distribuzione del cibo e della pulizia delle vettovaglie. Il cibo verrà assicurato da un servizio catering.

Sarà buona prassi concordare un menu settimanale che tenga conto delle necessità culturali degli ospiti ma anche del rispetto degli equilibri di una sana alimentazione.

Non è consentito in alcun modo consumare e/o conservare cibo e vettovaglie nella camera da letto.

Sarà precisa cura di tutti gli operatori sovrintendere tutte le operazioni e le decisioni che riguardano il cibo, nonché fare il possibile per educare ad una sana alimentazione e al rispetto del cibo evitando sprechi.

### *a4. Pulizia (personale, della struttura, raccolta rifiuti)*

Gli ospiti ricevono mensilmente tutti i prodotti necessari alla cura personale e della struttura. Devono però offrire la loro collaborazione per mantenere le loro persone e gli ambienti puliti ed ordinati. Fa parte del rispetto di sé e degli altri il divieto assoluto di alcolici e droghe nella struttura. Anche rientri in struttura in stato alterato di coscienza non sono accettati.

La pulizia del vestiario sarà a carico degli ospiti. Per facilitarli nelle strutture più grandi potranno essere posizionate lavatrici a gettoni. Viene concesso un lavaggio ogni due settimane per ogni ospite e viene fornito il detersivo necessario. Anche i gettoni vengono distribuiti in modo equo e gratuito.

Gli ospiti devono sempre collaborare alla pulizia degli ambienti, in primo luogo mantenendo puliti ed in ordine i propri effetti personali e le camere e quindi collaborando alla pulizia degli ambienti comuni, dei servizi, della cucina e delle vettovaglie. In alcune strutture verrà attivato un servizio professionale di pulizia giornaliero o settimanale. Questo servizio non può sostituirsi mai appieno alla collaborazione degli ospiti. Anche l'educazione all'uso corretto dei prodotti e alle modalità di una corretta pulizia sarà un'attenzione dell'equipe. Sarà cura di tutti gli operatori, sotto la supervisione del referente di struttura e del coordinatore verificare che la struttura sia sempre pulita e ordinata.

È necessario che ogni struttura differenzi la raccolta dei rifiuti secondo le regole di ogni comune in cui è ubicata. Tutti gli ospiti devono comprendere e collaborare alla raccolta differenziata. Durante i meeting e i gruppi di ascolto si provvederà alla formazione degli ospiti. Potranno anche essere individuate alcune figure responsabili della corretta raccolta dei rifiuti.

### *a5. Pocket Money*

A tutti gli ospiti spettano 2,50€ per ogni giorno passato all'interno del progetto. Vengono distribuiti alla fine di ogni mese su card bancarie prepagate o in contanti nell'attesa che queste siano disponibili.

È compito del referente di struttura assicurare la corretta distribuzione del pocket money.

Sarà anche nostra premura sensibilizzare gli ospiti sull'uso corretto del denaro e sull'opportunità di mettere da parte del denaro in vista dell'uscita dal progetto, attraverso discussioni nei gruppi di ascolto o nei meeting.

### *a6. Spiritualità*

Sarà nostra cura favorire e facilitare la pratica religiosa di qualunque credo. Per questo vengano allestiti spazi per la preghiera nelle strutture e vengano fornite indicazioni sui luoghi di culto presenti sul territorio. Saltuariamente vengano promossi momenti di preghiera interreligiosa nelle strutture. Anche l'ingresso di responsabili religiosi nelle strutture è incoraggiato, ma è necessario che tali ministri si accreditino per l'accesso con un colloquio con il coordinatore della struttura e rispettino tempi e modalità di accesso concordate. Cibi, usi e costumi all'interno delle strutture tengano conto e rispettino le credenze degli ospiti. Si festeggino le principali festività dei diversi calendari.

### *a7. Comunicazione e accesso internet*

Può stupire che appaia tra i bisogni primari, ma così è percepito dalla maggior parte degli ospiti, per comunicare con i familiari e per lo svago. All'arrivo nel progetto viene consegnata a ciascun ospite una scheda telefonica di € 15 e messo a loro disposizione un telefono della struttura.

Inoltre è bene che tutte le strutture abbiano una connessione alla rete sufficiente al fabbisogno degli ospiti. Ciò nonostante questo è un servizio accessorio che non siamo tenuti ad offrire. Crediamo però che sia opportuno attivare un punto di accesso internet in ogni struttura. Per rendere chiaro che si tratta di un servizio non dovuto verrà chiesto un contributo annuale di 5€ per ogni ospite che vorrà usufruirne (fatta eccezione per le strutture di montagna a causa della situazione particolare degli ospiti di tali strutture), ma sarà anche importante stimolare gli ospiti ad utilizzare la rete in modo più proficuo, per esempio fornendo una lista dei siti dove è possibile trovare risorse per l'apprendimento della lingua italiana o altri strumenti utili per il percorso di inserimento nella comunità locale.

### *a8. Gestione del tempo libero: libri e giochi, tv e momenti informali*

In ogni struttura si crei un angolo giochi/tempo libero mettendo a loro disposizione un tavolo da ping pong e un calcio balilla. Si faciliti l'accesso a biblioteche o vengano messi a disposizione libri e riviste. Venga messo a disposizione un televisore e vengano individuati spazi dove gli ospiti possono studiare e socializzare tra loro. Qui si svolgano anche eventuali visite agli ospiti, autorizzate dagli operatori. Tali visitatori comunque non potranno mai recarsi nelle camere.

## b. Accompagnamento legale

L'intero iter burocratico e i dati degli ospiti sono gestiti da un software messo a disposizione degli operatori. Deve essere cura precisa di ciascuno mantenerlo continuamente aggiornato.

In tale database vanno caricati tutti file in formato digitale dei documenti degli ospiti; gli originali, fatto salvo per il documento di ospitalità, devono essere in possesso degli ospiti e non vanno conservati in archivio.

Si abbia cura di conservare in formato cartaceo almeno una copia del C3 e allo stesso tempo si rispettino le norme di conservazione e tutela dei dati sensibili degli ospiti.

Gli operatori deputati provvedano ad accompagnare gli ospiti in tutta la fase del processo burocratico facendosi aiutare al tempo stesso dal mediatore. Il prima possibile l'operatore referente legale si attivi per organizzare i colloqui che preparano al colloquio con la commissione territoriale.

il progetto si fa carico di tutte le spese da sostenere per l'ottenimento dello status di rifugiato; inoltre intende accompagnare i richiedenti asilo nella fase delicata di ricorso in caso di diniego da parte della commissione territoriale. È compito del coordinatore di struttura attivarsi per reperire difensori legali che prestino servizio con gratuito patrocinio; sarà poi l'operatore referente legale o altri deputati dall'equipe a gestire i rapporti con gli avvocati. Nel caso in cui l'ospite intenda non presentare ricorso o non avvalersi dell'assistenza del legale suggerito dall'equipe sono invitati a firmare un documento che certifichi le loro intenzioni.

## c. Tutela della salute

Consapevoli che la salute giochi un ruolo fondamentale per il benessere della persona, il progetto ha attivato una collaborazione per una consulenza sanitaria all'interno delle strutture. Personale specializzato gestisce quindi un primo screening dei bisogni sanitari di ciascuno degli ospiti per inviarli in modo debito al Servizio Sanitario Nazionale.

Nessun operatore ha invece competenze mediche tali da poter somministrare alcun tipo di farmaci. Di norma quindi i farmaci prescritti devono rimanere in possesso degli ospiti, i quali devono provvedere in autonomia nella gestione. In casi particolari si può però prevedere una somministrazione assistita, ciò a discrezione dell'equipe sentito il parere dello specialista. Si avrà cura di conservare per ogni ospite un registro dei bisogni sanitari gestito dal consulente sanitario. Alla luce della delicatezza della questione si raccomanda a tutti la massima riservatezza ed il rispetto delle norme sulla privacy.

I farmaci da banco in autosomministrazione vanno conservati all'interno dell'ufficio ed il materiale di automedicazione deve essere sempre invece disponibile per gli ospiti. Tutte le spese sanitarie sono a carico del progetto.

In caso di ospiti segnalati affetti da malattie infettive o contagiose che mettano a rischio la salute di ospiti e operatori si informi

tempestivamente l'ufficio Asl competente e si seguano scrupolosamente le procedure suggerite.

Al fine di prevenire l'insorgere di malattie sarà premura dell'equipe incentivare e promuovere attività sportive e sane abitudini alimentari nonché di vita.

Anche in questo ambito è importante educare gli ospiti all'autonomia. Tuttavia è anche fondamentale assicurarsi che le barriere linguistiche e culturali non rappresentino un ostacolo insormontabile per una buona tutela della salute; pertanto di norma sarà necessario accompagnare gli ospiti nei primi contatti con il Servizio Sanitario Nazionale e nei casi più delicati. Si cerchi però per quanto possibile di limitare gradualmente tali accompagnamenti.

## d. Inserimento sociale

### *d1. La scuola di italiano*

Al fine di educare all'autonomia un ruolo fondamentale è rivestito dall'inclusione sociale.

La conoscenza della lingua italiana è il primo e fondamentale passo per ogni vero inserimento. Per questo il progetto mette a disposizione di ogni ospite 8 ore settimanali di scuola di italiano nel rispetto dei livelli di ciascuno (6 ore nel caso di livello A1 o successivo).

Pur riconoscendo il ruolo chiave di questa possibilità si ritiene non sia rispettoso dell'identità adulta degli ospiti obbligarli alla partecipazione. Tutti verranno iscritti alla scuola, ma potranno rinunciarvi dopo una idonea sensibilizzazione. In tal caso però l'equipe considererà l'ospite autonomo da un punto di vista linguistico e dunque si comporterà come in presenza di un soggetto senza difficoltà linguistica. Tale atteggiamento verrà assunto anche in caso di assenze prolungate oltre il 30% delle ore.

La scuola rilascerà un attestato a quanti avranno partecipato con profitto ad almeno il 70% delle lezioni.

Per quanto riguarda metodologie, organizzazione e gestione della proposta scuola si rimanda ai progetti specifici dell'area cultura.

La divisione in classi è stabilita previa valutazione attraverso test.

Per tutto il materiale scolastico bisogna rivolgersi alla segreteria della Scuola in via Gavazzeni durante gli orari di apertura.

Ogni struttura avrà a disposizione aule adibite a classi scolastiche o dovrà individuare spazi idonei allo svolgimento delle lezioni. Nel caso si tratti di strutture a Bergamo città, gli ospiti potranno essere inseriti direttamente nelle classi della scuola della Cooperativa Ruah in via Gavazzeni o presso l'Istituto Pesenti di Bergamo. Per quanto riguarda la scuola della Ruah il cittadino immigrato richiedente protezione internazionale, in quanto parte del progetto, non pagherà la quota di iscrizione ma dovrà presentare un foglio che ne dichiari l'effettiva appartenenza. Per il corso di italiano all'Istituto Pesenti viene richiesta una quota di iscrizione di 20 euro che verrà pagata dal progetto, così come il materiale scolastico.

### *d2. Il volontariato*

Altro strumento privilegiato per favorire l'inserimento ed educare all'autonomia è l'attivazione di opportunità per svolgere piccoli lavori di volontariato. Attivati in collaborazione con enti, parrocchie ed altri soggetti che condividono le finalità di questo progetto di accoglienza, tali lavori devono facilitare il sorgere e l'instaurarsi di buoni rapporti tra richiedenti asilo e comunità locali, favorire l'apprendimento della lingua italiana, trasferire competenze utili ad un futuro inserimento lavorativo ed integrare culture e modelli. Il volontariato è un'opportunità sempre proposta e mai imposta agli ospiti. Ciononostante si richiede loro, una volta concordate le modalità, fedeltà e responsabilità rispetto agli impegni presi. Sarà cura dell'equipe curare i rapporti con gli enti e verificare l'esperienza con loro e con gli ospiti.

La copertura assicurativa e le spese di trasporto sono a carico degli enti che beneficiano del servizio così come l'attrezzatura necessaria.

Nel settembre 2014 è stato firmato un protocollo d'intesa tra Prefettura, sindacati, INPS ed alcuni Comuni del territorio che prevede la possibilità di inserire gli ospiti in attività di volontariato sul territorio.

Compito dell'operatore, con l'aiuto del coordinatore, è quello di prendere accordi con il Comune e gli enti presenti sul territorio di riferimento, sensibilizzare e selezionare gli ospiti disponibili, previa firma del Patto di Volontariato.

L'inserimento sociale è possibile se coinvolge una pluralità di attori interessati a favorirlo. Per questo è compito dell'equipe - in particolar modo del coordinatore e dell'operatore referente con il territorio, nonché di tutta la Cooperativa - favorire la nascita

di vere e proprie reti che ruotino intorno ai centri di accoglienza sollecitando le realtà presenti sul territorio per favorire la cultura dell'integrazione e l'inserimento sociale dei richiedenti asilo.

## e. Verso l'uscita dal progetto

I richiedenti asilo transitano all'interno delle nostre strutture in modo temporaneo. Fornire loro gli strumenti per progettare la loro vita futura è un elemento specifico del nostro compito di accompagnarli all'autonomia. Pur non essendo nostra responsabilità specifica non possiamo ignorare questo aspetto centrale per il loro futuro.

### *e1. I corsi di formazione*

Per questo sono stati attivati in collaborazione con vari enti del territorio corsi di formazione professionale che possono trasferire certificazioni e competenze preziose per l'inserimento nel mondo del lavoro. L'accesso a tali opportunità purtroppo non può essere garantito a tutti, ma si farà in modo di trovare criteri di selezione che tengano conto delle aspirazioni degli ospiti e del loro comportamento nelle strutture, nonché del loro iter burocratico.

### *e2. Orientamento al lavoro e alla ricerca di un alloggio*

Sempre in tale ottica sarà premura dell'equipe offrire un orientamento al mondo del lavoro, sostenendo nella compilazione di Curriculum vitae in formato europeo, spiegando la normativa italiana del diritto al lavoro e favorendo l'iscrizione presso i centri per l'impiego. Crediamo che la scuola di italiano possa giocare un ruolo chiave in questo processo, ma ogni coordinatore veda di non trascurare questo aspetto della formazione degli ospiti. Detto questo però la responsabilità e i costi di eventuali spostamenti restano ad appannaggio degli ospiti.

Analogamente si ragioni riguardo alla ricerca di una sistemazione abitativa. Ciò che possiamo fornire è soltanto un orientamento. Mai possiamo collaborare o mediare nella ricerca e nella stipula di contratti.

## f. Sensibilizzazione sociale

Se tutta l'attenzione e la cura possibile vanno rivolte verso gli ospiti dei centri, non possiamo però trascurare che tale fenomeno impatta e condiziona la società e la cultura. Per questo si favoriscono incontri, testimonianze, occasioni e progetti che sensibilizzino circa la tematica dell'immigrazione e della situazione dei richiedenti asilo. Per questo area cultura e area richiedenti protezione si accordino per coordinare gli interventi, formare operatori e offrire materiale adatto a queste finalità.

Anche l'accesso di gruppi ed enti nelle strutture dei richiedenti asilo sia incoraggiato, purché avvenga in modalità e tempi condivisi e pensati insieme.

Questo aspetto va pensato come elemento vero e proprio del progetto perché un'autentica integrazione non è mai integrazione degli immigrati solamente, ma incontro tra diverse culture, chiamate entrambe a muoversi in modo accogliente nella direzione dell'altro.

# 3. LE FASI DEL PROGETTO

## a. Presa in carico

### a1. Operazioni preliminari

L'accoglienza degli ospiti implica l'espletamento di una serie di operazioni preliminari da effettuarsi, laddove possibile, prima dell'arrivo degli ospiti stessi. Di seguito segue un breve elenco:

#### Individuazione e preparazione della camera

L'assegnazione dei posti letto viene effettuata dagli operatori in maniera ragionata al fine di evitare l'insorgere di possibili tensioni tra gli ospiti e di assecondare, se possibile, la soddisfazione delle loro esigenze. Per garantire una sistemazione ottimale dei nuovi arrivati è a volte consigliabile riorganizzare la disposizione degli ospiti già presenti in struttura.

I criteri per l'assegnazione dei posti letto variano da struttura a struttura e vanno valutati contestualmente. È comunque utile tenere in considerazione nazionalità, lingua e religione degli ospiti, ricordando che spesso le tre variabili non coincidono. La concentrazione di un numero consistente di ospiti della stessa nazionalità in camerate e/o zone limitrofe della struttura va esaminata criticamente, in quanto fonte di possibili tensioni. L'arrivo di nuovi ospiti può essere l'occasione per smembrare camerate problematiche ridistribuendone gli ospiti.

#### Preparazione del kit

Prima dell'arrivo degli ospiti è utile predisporre per ciascuno un kit di prima accoglienza. Il kit si compone dei seguenti elementi:

- Abiti: 4 mutande; 2 paia di calzini; 2 magliette; una tuta (pantalone e felpa); un pantalone secondo la stagione; una giacca (inverno); 1 pantalone corto (estate); un paio di scarpe e di ciabatte.
- Cosmetici: 2 rasoi e schiuma da barba (se richieste); bagnoschiuma; crema idratante; 1 sapone di marsiglia; 1 dentifricio; 1 spazzolino.
- Letto: 1 federa; 1 copri materasso; 1 lenzuolo; 1 coperta.

### a2. Prima accoglienza

#### Fotosegnalamento

Una volta arrivati a Bergamo, ancora prima di essere inseriti in struttura, i cittadini immigrati richiedenti protezione internazionale vengono accompagnati in Questura per quello che viene definito Fotosegnalamento che consiste nella raccolta delle generalità e delle impronte digitali.

Una volta in Questura, grazie all'aiuto di un traduttore, il richiedente compilerà di suo pugno il foglio del fotosegnalamento (anche se analfabeta, la prassi prevede che sia egli stesso a compilare il foglio in quanto inteso come autodichiarazione).

Può capitare che vengano accompagnati direttamente in struttura e la Questura chieda agli operatori di compilare, sempre insieme al richiedente, il foglio del fotosegnalamento che non dovrà però essere firmato in quanto la firma avverrà il giorno dell'appuntamento in Questura davanti ai responsabili della quarta sezione, giorno in cui verranno prese anche le impronte digitali.

### Arrivo degli ospiti

Dopo essersi presentati in Questura per il fotosegnalamento, gli ospiti vengono solitamente condotti in struttura. Le tempistiche dell'arrivo non sono prevedibili ed è quindi consigliabile mettere in conto alcune ore di attesa.

All'arrivo in struttura, l'autista o gli ufficiali di polizia sono soliti consegnare un foglio con le generalità degli ospiti. Questa prassi non viene sempre rispettata. Il foglio con i dati dei nuovi arrivi fornisce spesso informazioni lacunose e contraddittorie rispetto a quelle fornite dagli ospiti stessi.

Non appena arrivati, i nuovi ospiti vanno accolti e messi a loro agio. Fatti accomodare in un locale confortevole, si comunica loro la collocazione geografica della struttura d'accoglienza. Successivamente, s'interrogano rispetto ai loro bisogni fisiologici: necessitano del bagno? Soffrono di qualche malessere grave? Hanno fame o sete?

Completata questa fase di prima accoglienza, gli ospiti vengono accompagnati nelle loro camere e introdotti ai loro compagni di stanza. È consigliabile far loro trovare il kit di prima accoglienza predisposto nella camera. Nel caso gli ospiti provenissero direttamente dalle barche, è necessario invitarli a cambiarsi e a consegnare gli abiti utilizzati per il viaggio che verranno maneggiati con guanti in lattice e gettati dall'operatore in appositi sacchi dell'immondizia.

A nuovi arrivati viene fornita una card telefonica per chiamate internazionali del valore di 15€ e messo a loro disposizione un telefono.

### Comunicazione delle generalità

È fondamentale comunicare le generalità degli ospiti entro il giorno del loro arrivo in struttura. Per ciascun ospite, vanno raccolti i seguenti dati: nome; cognome; data di nascita; nazionalità; data ingresso in Italia. Nel caso le generalità degli ospiti fossero indicate dalla Questura, fanno fede i dati indicati dalla stessa. Le informazioni vanno archiviate in un file excel ed inviate alla segreteria e allo Staff. La presenza di minorenni va immediatamente segnalata ai referenti del progetto.

### Colloquio di accesso

Il giorno successivo alla prima accoglienza - o comunque nel primo giorno utile dopo la stessa – si svolge il colloquio di accesso con i nuovi ospiti. Durante tale colloquio è auspicabile la presenza di un mediatore. Il colloquio mira a fornire informazioni utili rispetto alla procedura di asilo e alle regole del progetto.

È auspicabile che il colloquio si apra fornendo agli ospiti alcune informazioni di carattere generale sul paese ospitante e sulla struttura di accoglienza. È quindi opportuno chiarire che gli ospiti sono stati assegnati alla struttura su indicazioni della Prefettura in qualità di richiedenti asilo e spiegare, in termini generali e sommari, in cosa consista la richiesta di protezione internazionale. Si può quindi procedere ad illustrare le finalità del progetto, le sue regole e le regole interne della struttura, esplicitando che la permanenza all'interno del progetto non è obbligatoria ed è vincolata al rispetto delle regole stesse. Gli ospiti che scelgano di aderire al progetto verranno invitati a firmare una copia del regolamento del progetto redatta in una lingua a loro comprensibile. Può essere utile che siano alcuni ospiti veterani della struttura ad introdurre i nuovi arrivati alle regole della convivenza in struttura.

### *a3. Prima settimana- Introduzione alla vita in struttura e prassi sanitarie*

In sede di colloquio, o nei giorni immediatamente successivi, verranno compilate le cartelle personali di ciascun ospite. Gli ospiti verranno altresì informati delle attività in corso nella struttura di accoglienza ed assegnati, in base all'organizzazione interna della struttura, ai gruppi cucina/pulizia/manutenzione. Verrà inoltre programmato, d'accordo con gli insegnanti, un test d'ingresso per l'inserimento nelle classi di italiano, di norma dopo aver formalizzato la richiesta con il modello C3.

Durante la prima settimana di permanenza, verranno avviate le pratiche sanitarie e burocratiche di seguito elencate:

### Visita in Asl e vaccini

Nei giorni immediatamente successivi all'arrivo in struttura, l'Asl competente per il territorio provvederà a contattare il coordinatore della struttura per comunicare la data della visita sanitaria e dei vaccini per i nuovi arrivati. Nel caso non pervenisse alcuna comunicazione da parte della asl è opportuno che il coordinatore provveda a contattarla autonomamente.

Durante la prima visita in asl viene verificato lo stato generale di salute degli ospiti. L'eventuale presenza di malattie infettive o di patologie gravi verrà segnalata dalla stessa Asl agli specialisti competenti. Durante la visita gli ospiti verranno vaccinati e verrà loro consegnato il libretto delle vaccinazioni.

Rx torace

Tutti i nuovi ospiti verranno sottoposti ad un rx torace per verificare la presenza di focolai attivi di tubercolosi o di altre patologie. La data e l'ora degli rx verrà comunicata dalla asl al coordinatore. Prima di eseguire gli rx è necessario presentarsi al CUP (Centro Unico Prenotazioni) dell'ospedale dove si svolgeranno gli rx.

Al Cup, i nuovi ospiti dovranno firmare due moduli: una dichiarazione di indigenza ed un secondo modulo attestante il fatto che il paziente non ha documenti identificativi. A ciascun ospite verrà quindi rilasciata una copia del codice STP (Straniero Temporaneamente Presente): un codice per l'applicazione del diritto all'assistenza sanitaria ai cittadini extra-UE irregolarmente presenti sul territorio. Il codice STP ha validità di 6 mesi.

I risultati degli rx verranno comunicati dall'ospedale direttamente alla asl. Nel caso gli esiti fossero positivi l'asl provvederà a contattare il coordinatore della struttura e ad attivare la profilassi necessaria.

*a4. Prima settimana – Domanda di protezione internazionale e primi documenti*Il modello C3

La domanda di protezione internazionale viene formalizzata dai funzionari di polizia mediante un modello chiamato C3. Il C3 viene compilato negli uffici della Questura territorialmente competente alla presenza di un mediatore/interprete. A prescindere da questa procedura formale, è prassi richiedere la collaborazione degli operatori delle strutture d'accoglienza per compilare una versione "preliminare" del modello.

Gli ospiti vengono convocati in Questura per la compilazione del C3 con tempistiche estremamente variabili. È dunque consigliabile che gli operatori procedano quanto prima alla compilazione dei moduli C3. Di seguito alcune istruzioni utili alla compilazione.

Al momento della convocazione, gli ospiti dovranno presentarsi in questura con 8 fotografie formato passaporto. È possibile accompagnare gli ospiti a fare le fotografie in negozi convenzionati con la struttura d'accoglienza oppure istruirli affinché facciano le fotografie in autonomia mediante le macchine automatiche presenti nell'edificio della Questura. In questo secondo caso, è necessario fornire agli ospiti 5 € per le fotografie e farsi firmare un giustificativo di spesa.

Il modello C3 presenta alcuni passaggi che richiedono una spiegazione approfondita ed un'adeguata comunicazione tra operatore ed ospite. È dunque consigliabile la presenza di un mediatore/interprete durante la prima stesura del modello C3. Nel caso il mediatore non fosse presente, l'operatore potrà avvalersi della collaborazione di altri ospiti della struttura che facciano da "ponte linguistico".

**DATI ANAGRAFICI:** le informazioni relative al nome, al cognome e alla data di nascita degli ospiti, registrate al momento del fotosegnalamento e fornite agli operatori al momento dell'arrivo in struttura, sono spesso in contraddizione con quanto affermato dagli ospiti. È estremamente sconsigliabile modificare queste informazioni in sede di C3. L'incongruenza tra i dati del fotosegnalamento e quelli del C3 viene, spesso, interpretata dalla commissione come prova di dichiarazioni mendaci.

È dunque opportuno informare gli ospiti che la sede appropriata per la modifica dei dati anagrafici sarà la stessa commissione territoriale.

**ETNIA O RELIGIONE:** è bene indagare, laddove possibile, se gli ospiti appartengano a gruppi etnici di minoranza o a particolari sette o confessioni religiose (ad esempio, se musulmani, se sunniti o sciiti, ecc.)

Laddove gli ospiti non comprendano la dicitura "gruppo etnico", si possono ottenere informazioni utili chiedendo quale lingua gli ospiti siano soliti parlare con i parenti stretti (in genere la madre e il padre) o la "tribù" d'appartenenza.

**STATO CIVILE, CONIUGI E FIGLI:** per le ragioni più disparate, e spesso in buona fede, alcuni ospiti tendono a fornire informazioni non veritiere riguardanti il loro stato civile. È importante informare gli ospiti che errori riguardanti i dati anagrafici dei figli e dei coniugi possono portare a difficoltà in fase di ricongiungimento. Se coniugato bisogna indicare le generalità della moglie (nome cognome e data di nascita e luogo in cui vive attualmente). Per i figli indicare nome cognome data e luogo di nascita e di residenza

**RESIDENZA SUPERIORE ALLE TRE SETTIMANE:** il modello C3 prevede la compilazione di una tabella riportante i periodi di residenza degli ospiti, se superiori alle tre settimane.

Questa sezione del modulo risulta, spesso, la più ostica da compilare, poiché gli ospiti tendono a non ricordare le date esatte dei loro spostamenti. Nel caso che gli ospiti non riescano a ricostruire le date esatte dei loro spostamenti, è possibile indicare il mese e l'anno degli stessi. Per aiutare gli ospiti nella ricostruzione dei loro spostamenti, è consigliabile utilizzare una cartina e

specificare che le date devono riferirsi all'attraversamento dei confini che separano gli stati.

Gli stati attraversati con una permanenza inferiore alle tre settimane devono solo essere indicati senza specificare la data.

È di fondamentale importanza che, al momento della formalizzazione del C3 in questura, gli ospiti ricordino le date fornite, in prima battuta, all'operatore. È dunque opportuno consigliare agli ospiti di trascrivere le date dichiarate ed impararle a memoria.

**PROFESSIONE O MESTIERE:** indicare il lavoro che faceva o nel paese di origine o in un altro paese.

**TITOLO DI STUDIO:** indicare indicativamente il livello di studio (licenza elementare, licenza media, scuola coranica, etc).

**LINGUE PARLATE CORRETTAMENTE:** lingua nella quale l'ospite vuole essere udito in commissione (generalmente è meglio mettere il dialetto locale, perché è la lingua con la quale si può esprimere meglio).

**SERVIZIO MILITARE:** è da intendersi come militare, polizia etc.. (in molti paesi non c'è il servizio militare inteso come in Italia).

**MEMORIA:** è sconsigliabile produrre una memoria scritta al momento della compilazione del C3. Qualora gli ospiti desiderassero produrre una memoria scritta, sarà possibile trasmetterla via PEC alla commissione territoriale competente in qualunque momento antecedente all'audizione. È comunque buona prassi che in questa fase l'ospite rediga comunque la sua memoria senza presentarla alle autorità: sarà un utile punto di partenza per i colloqui in preparazione della Commissione.

**AFFILIAZIONE A GRUPPI POLITICI, SOCIALI E RELIGIOSI:** è bene chiarire ai richiedenti asilo il significato dell'appartenenza a gruppi politici, sociali o religiosi. Con affiliazione non si intende, infatti, un supporto passivo al gruppo politico/religioso, bensì un'adesione formale ed attiva, comprovata da atti di militanza/partecipazione a rituali, conoscenza del programma politico/delle cerimonie, ecc.

È opportuno specificare eventuali affiliazioni in sede di C3, poiché un'affermazione tardiva – in sede di commissione – potrebbe essere considerata mendace se contraddittoria rispetto al C3.

Alcune informazioni non hanno importanza e pertanto si possono omettere: ultimo luogo di lavoro o come pensa di mantenersi in Italia.

**IMPORTANTE:** durante la compilazione del C3 in struttura, l'ultima pagina non deve essere assolutamente firmata dall'ospite e nemmeno dal traduttore. La firma avverrà una volta convocato in questura.

Il giorno dell'appuntamento per il C3 al cittadino immigrato richiedente protezione internazionale verrà rilasciata copia originale dello stesso che deve essere conservata dall'ospite perché indispensabile per la richiesta del permesso di soggiorno e per il suo rinnovo.

Oltre a ciò viene rilasciato un foglio con l'appuntamento per presentarsi in Questura per richiedere la stampa del permesso di soggiorno temporaneo oppure direttamente il cedolino.

### L'ospitalità

Una volta ottenuto il C3 gli operatori possono procedere con la dichiarazione di ospitalità, documento che dichiara che il richiedente protezione internazionale è domiciliato presso la struttura di riferimento.

Tale documento deve essere compilato e fatto firmare dall'ente che fornisce l'ospitalità.

Esistono infatti strutture Ruah e strutture Diakonia.

Per le prime il documento una volta compilato deve essere fatto firmare dal Presidente della Cooperativa; mentre per le strutture in carico all'Associazione Diakonia, una volta compilato tale documento deve essere spedito via mail alla segreteria della Caritas Diocesana di Bergamo che provvederà alla stampa dello stesso su carta intestata e alla firma da parte del direttore della Caritas, la quale contatterà l'operatore della struttura per il ritiro dei documenti.

**IMPORTANTE:** il documento deve essere nominativo, cioè per ogni ospite si deve prevedere un singolo documento. Non è possibile fare una lista unica di tutti gli ospiti presenti in struttura. Ha valenza di 6 mesi, al termine dei quali deve essere rinnovato seguendo la stessa procedura.

## b. Primi documenti

Dopo la prima fase dell'accoglienza si apre un tempo più disteso per adattarsi alla vita del centro e soprattutto per entrare in contatto con la cultura e la lingua italiana.

Per questo l'iscrizione tempestiva al corso di alfabetizzazione dopo il test per il livello e l'impegno per apprendere la lingua sono

importanti e vanno incoraggiati dal lavoro dell'equipe.

Questo è tempo prezioso anche per formare i richiedenti al loro iter burocratico e ai principi basilari del diritto internazionale e del funzionamento della burocrazia italiana. È bene che queste tematiche vengano affrontate nei gruppi di ascolto o in meeting o incontri pensati appositamente.

Restano comunque alcune pratiche burocratiche da sbrigare.

### *b1. Iscrizione al servizio sanitario nazionale*

Appena in possesso del C3 rivolgersi all'ASL competente per la richiesta della tessera sanitaria all'ASL competente. (Vedi prassi sanitarie). Per due mesi dalla compilazione del C3 si gode di un'esenzione E02. Questa prima tessera sanitaria va poi rinnovata non appena in possesso del primo permesso di soggiorno effettuando la scelta del medico di base e rinnovata continuamente all'approssimarsi della scadenza.

L'agenzia delle entrate deposita a mezzo posta la card con il codice fiscale. Anche se appare simile alla tessera sanitaria non attesta l'iscrizione al servizio sanitario nazionale e la data di scadenza che riporta non ha nulla a che vedere con l'iscrizione al servizio sanitario.

### *b2. Permesso di soggiorno temporaneo*

#### Preparazione documenti per richiesta PDS

Nel giorno indicato dal foglio rilasciato in Questura il giorno della stampa del C3, l'ospite dovrà presentarsi in Questura con:

- foglio dell'appuntamento
- modello 209 compilato
- fotocopia di tutte le pagine del C3
- copia e originale del documento di ospitalità (attenzione che l'originale non venga per errore trattenuto)
- 4 fototessere (formato passaporto)

Resta al richiedente il talloncino finale del modulo (chiamato cedolino). Di norma presenta anche la data per il ritiro. Raramente il permesso è pronto al ritiro per tale data. Verificare sul sito della Questura se il permesso di soggiorno è pronto o preparare gli ospiti al fatto che potrebbe ancora essere indisponibile. Per il ritiro del permesso di soggiorno temporaneo recarsi il pomeriggio in questura agli sportelli.

Dopo due mesi dalla formalizzazione del C3 il permesso di soggiorno è valido per l'impiego.

#### Richiesta della card bancaria

Una volta in possesso del Permesso di Soggiorno si proceda inoltrando all'amministrazione la richiesta della card bancaria per l'erogazione dei Pocket Money mensili. Quando è disponibile consegnarla facendo firmare i moduli e spiegando bene il suo funzionamento e i principi basilari del sistema bancario, oltre alla procedura di blocco in caso di smarrimento e furto.

#### Rinnovo del PDS

Il permesso di soggiorno temporaneo può essere rinnovato un mese prima della scadenza e due mesi dopo della stessa. Il richiedente può presentarsi in autonomia in Questura allo sportello 12 con il suo Permesso di Soggiorno scaduto o in scadenza per richiedere l'appuntamento per il rinnovo. Verrà quindi rilasciato il foglio con l'appuntamento indicante il giorno in cui dovrà presentarsi in Questura con i seguenti documenti:

- fotocopia di tutto il C3
- modulo 210 compilato
- 4 fototessere
- copia e originale del documento di ospitalità (attenzione che l'originale non venga per errore trattenuto)
- foglio dell'appuntamento
- fotocopia della data di Commissione (se in possesso)

### **b3. Richiesta della residenza e carta d'identità**

Si favoriscano gli ospiti nell'ottenimento della residenza presso il Comune ove sorge il centro di accoglienza e soprattutto l'appartamento assistendoli nella compilazione dei moduli e nella produzione dei documenti necessari. Poiché però la carta di identità non è un documento fondamentale per l'iter burocratico della richiesta di protezione internazionale gli ospiti che hanno ottenuto la residenza possono farne richiesta ma restano a loro carico le spese necessarie al rilascio.

### **b4. Uscite temporanee**

Solo per gravi motivi personali e per necessità legate all'iter di richiesta di protezione internazionale gli ospiti possono inoltrare alla Prefettura tramite lo staff la richiesta di uscita temporanea, per un periodo che non superi le tre notti. Non è possibile non passare la notte in struttura senza tale autorizzazione. L'equipe dovrà segnalare tali assenze alla Prefettura. Assenze superiori alle tre notti consecutive comportano di fatto l'uscita del cittadino immigrato richiedente asilo dal progetto di accoglienza.

## **c. Verso la commissione**

### **c1. La preparazione**

Per poter supportare i richiedenti in maniera adeguata nella preparazione della commissione è auspicabile che tutti gli operatori della struttura abbiano ricevuto una formazione di base fin dal momento dell'assunzione. Nell'equipe viene però individuato un operatore referente legale con una formazione specifica, chiamato anche ad autoformarsi sul campo, che sovrintenda l'accompagnamento in questa fase delicata del processo di accoglienza ed esperto delle prassi delle commissioni e della tipologia di lavoro da adottare per la preparazione: in equipe vengono decisi quali strumenti utilizzare per preparare i richiedenti e definiti insieme i contenuti di eventuali colloqui o riunioni in modo da garantire informazioni uniformi e chiarire eventuali dubbi residui.

Fin dal primo mese di presenza in struttura è utile avisare i richiedenti asilo della necessità di raccogliere documenti e/o prove di altro tipo (ad es. articoli di giornale) e di farli pervenire al più presto. Per evitare lo smarrimento dei documenti è consigliabile utilizzare l'indirizzo di Casa Amadei avendo l'accortezza di indicare il nome della struttura di accoglienza a fianco del nome dell'ospite.

I documenti in lingua originale verranno tradotti dall'interprete durante il colloquio con la commissione. Solo in caso di ricorso è necessario prevedere una traduzione scritta, su richiesta del legale.

Possono essere adottate più strategie per preparare i richiedenti asilo. A discrezione dell'equipe di ogni struttura può essere utile adottare una delle seguenti soluzioni:

#### Riunioni in piccoli gruppi e colloqui individuali

Organizzare, come primo passo, delle riunioni in piccoli gruppi per dare indicazioni generali sul funzionamento della commissione, le fasi del colloquio, le domande che abitualmente vengono poste dalla commissione. Chiedere ai richiedenti che si preparino ad esporre la storia entro il giorno del colloquio individuale (di cui sotto), se alfabetizzati possono trovare utile preparare la storia in forma scritta.

In un secondo momento prevedere dei colloqui individuali tra operatore referente legale, mediatore e richiedente asilo per rispondere a domande specifiche del richiedente e simulare il colloquio con la commissione facendosi raccontare la storia personale.

Gli incontri in gruppo potrebbero avere questo schema:

*Introduzione:* premesse e comunicazione della disponibilità a colloqui individuali, richiesta di arrivare con le idee il più possibile chiare sulla storia e - se ritenuto utile dal richiedente - preparare una versione scritta della storia. Precisare che gli operatori possono solo ascoltare la storia e dare indicazioni sulle domande più frequenti ma non possono scrivere la storia al posto del richiedente. Sottolineare che è molto difficile ottenere i documenti in modo da smorzare le aspettative e prevenire delusioni in seguito alla commissione.

*Svolgimento generale del colloquio:* i commissari che svolgono il colloquio sono quattro, ma di solito si dividono ed effettuano quattro colloqui contemporaneamente per velocizzare il lavoro. Può succedere che i colloqui si svolgano nella stessa stanza e quindi con poca privacy. Sottolineare l'importanza di non cadere in contraddizione per non perdere credibilità. Avisare della possibilità che durante il colloquio vengano poste domande specifiche e approfondite per verificare la veridicità delle informazioni. Il colloquio inizia con il riepilogo delle leggi ed è un momento importante per capire se l'interprete presente parla una lingua che il richiedente capisce. Se il richiedente non capisce l'interprete deve farlo presente subito.

Verranno letti i dati anagrafici del richiedente: nome, cognome, data di nascita. Se i dati non sono corretti è necessario chiedere subito che vengano corretti.

Verranno poste delle domande sul viaggio (avisare i richiedenti di non avere timore a raccontare di aver avuto a che fare con dei trafficanti, perché questo non inficia i risultati del colloquio, mentre dare risposte vaghe potrebbe originare dubbi sulla veridicità del racconto).

Le successive domande riguarderanno la famiglia, i nomi dei parenti, le professioni, il livello di istruzione e i lavori svolti. Sottolineare l'importanza di un racconto veritiero per evitare contraddizioni e incoerenze, non è un colloquio di lavoro, non è necessario (oltre che potenzialmente controproducente) inventare informazioni per fare bella figura.

Verranno chieste le motivazioni dell'uscita dal paese. Fare presente ai richiedenti il significato e l'importanza di questa domanda, la necessità di spiegare i rischi legati ad un loro eventuale ritorno in patria.

Come ultima domanda, verrà chiesto se il richiedente volesse aggiungere qualcosa. E' un momento utile per sottolineare eventi e circostanze non emerse durante l'esposizione della storia.

Alla fine del colloquio viene letto il verbale, sottolineare ai richiedenti la necessità di porre attenzione e far correggere eventuali errori.

*Materiale di supporto:* informare i richiedenti della possibilità di presentare alla commissione delle prove che dimostrino la veridicità della loro storia, per esempio documenti arrivati dal paese di origine o documenti medici che riportino il parere del medico su eventuali segni di tortura.

Informare i richiedenti della possibilità di presentare delle memorie scritte. Avisare che saranno impossibilitati a leggerle durante il colloquio e che devono porre molta attenzione a non contraddirsi.

Rispondere a eventuali domande.

#### Doppio ciclo di colloqui individuali

Realizzare un primo colloquio individuale con una funzione introduttiva, durante il quale spiegare le fasi del colloquio e presentare le domande abituali della commissione.

Realizzare un secondo colloquio individuale, in modo che il richiedente possa trovare maggiore sicurezza e scioltezza nell'esposizione della storia. Questo secondo passaggio permette di verificare se il richiedente ha provveduto a colmare eventuali lacune (ad es. facendo arrivare documenti dal paese o strutturando in maniera più chiara parti della storia che precedentemente erano confuse).

#### *c2. il giorno del colloquio*

Il richiedente si reca alla sede della commissione in modo autonomo oppure accompagnato da un ospite che possa aiutarlo a raggiungere il luogo della commissione. Le spese del viaggio sono a carico del progetto.

## d. Dopo l'esito

Dopo aver sostenuto il colloquio, la Questura convoca il richiedente per la notifica dell'esito della commissione. Verificare di essere in possesso della copia del permesso di soggiorno temporaneo necessario per eventuali richieste burocratiche: la questura ritira infatti l'originale del Permesso di soggiorno al momento della notifica dell'esito.

Emotivamente si apre una fase delicata nel processo di accoglienza. Operatori e mediatori dovranno quindi affiancare gli ospiti ed aiutarli nella progettazione del futuro o nell'elaborazione del lutto di un diniego, oltre che ad accompagnarli nella comprensione di tutto l'iter.

### *d1. In caso di ottenimento di uno status*

Se viene riconosciuto lo status di protezione internazionale o sussidiaria l'operatore referente legale ed eventualmente il mediatore illustreranno le conseguenze dello status giuridico, informeranno circa i tempi di uscita dal progetto e cominceranno ad impostare la necessità di costruire un progetto per la vita futura.

Se viene riconosciuta una protezione umanitaria, oltre a quanto necessario per le altre protezioni, informare anche della possibilità di ricorrere ad un'avvocato per fare ricorso alla decisione della Commissione.

Per chi ha ottenuto protezione internazionale e sussidiaria o per chi ha ottenuto protezione umanitaria e non intende presentare istanza di ricorso procedere con la richiesta del permesso di soggiorno. Dopo aver richiesto appuntamento in Questura presentarsi con i seguenti documenti:

- foglio dell'appuntamento
- modello 210 compilato
- documento di ospitalità copia e originale (attenzione che l'originale non venga per errore trattenuto)
- fotocopia di tutte le pagine del C3
- fotocopia della notifica della commissione che attesti l'esito positivo
- 6 fototessere (formato passaporto)
- Modello per la richiesta di rilascio titolo di viaggio
- Bollettino postale per il rilascio del PdS elettronico di 27,50 euro
- Bollettino postale per il rilascio del Documento di Viaggio da 42,22 euro
- 2 marche da bollo da 16 euro.

\* Per chi ottiene uno status di protezione sussidiaria e la protezione umanitaria non è automatico che la Questura rilasci il titolo di viaggio. Prima di compilare il modulo per la richiesta di rilascio e soprattutto prima di pagare il bollettino postale relativo attendere la conferma che questi documenti debbano essere presentati.

### *d2. In caso di diniego*

Se non viene riconosciuto lo status sarà cura di interessarsi non solo delle pratiche burocratiche da espletare, ma di un ascolto attento delle emozioni e dello stato dell'ospite.

La legge concede trenta giorni per presentare ricorso avverso la decisione della Commissione territoriale. Poiché il tempo non è molto, quanto prima il richiedente deve decidere se intende presentare ricorso e se avvalersi di un avvocato da noi suggerito o se cercarne uno in autonomia. Questa fase non può essere più lunga di 7 giorni.

Se non intende presentare ricorso dovrà abbandonare il centro entro 30 giorni dalla data della notifica. In tal caso consegni una dichiarazione scritta della sua decisione.

Se intende trovare da sé un legale firmi il modulo che attesta la sua scelta e sollevi così il progetto da ogni responsabilità e si impegni a consegnare il testo del ricorso entro 30 giorni dalla data della notifica pena la necessità di abbandonare il centro.

Se intende avvalersi del nostro accompagnamento per la ricerca di un legale il coordinatore si attivi quanto prima per contattare un legale disponibile e fornirgli i documenti necessari, oltre che a concordare un appuntamento. Di norma l'avvocato richiede:

- copia del PdS ritirato dalla Questura
- memoria del richiedente protezione internazionale
- notifica di diniego rilasciata dalla Questura
- verbale delle dichiarazioni rese in Commissione
- copia documento di ospitalità
- procura firmata dall'ospite (vedi allegato L1)
- patrocinio gratuito compilata e firmata (vedi allegato L2)
- autodichiarazione di indigenza firmata

Nel caso di diniego per manifesta infondatezza i termini per la presentazione del ricorso sono dimezzati. Inoltre l'avvocato deve richiedere la sospensiva della pena di allontanamento dal territorio nazionale. Se la sospensiva non viene concessa l'ospite

dovrà abbandonare il progetto il giorno stesso della comunicazione.

Una volta consegnata la documentazione agli avvocati, gli stessi procederanno con il deposito del ricorso in Tribunale. Depositato il tutto si potrà procedere con la richiesta di rilascio del Permesso di Soggiorno, previo appuntamento rilasciato come in precedenza dallo sportello 12 della Questura.

I documenti necessari per il rinnovo del permesso sono i seguenti:

- foglio dell'appuntamento
- copia e originale documento di ospitalità
- 4 fototessere
- Modello 210
- Notifica di diniego
- Copia di tutte le pagine del ricorso depositato dall'avvocato e consegnato dallo stesso all'operatore. È importante che il ricorso abbia sulla prima pagina il timbro del Tribunale o nel caso sia stato depositato telematicamente il timbro viene sostituito dalla PEC tra avvocato e Tribunale.
- Copia del foglio con il numero di registro, anch'esso rilasciato dall'avvocato
- Eventualmente, se già in possesso dell'avvocato, copia del foglio con la data della fissazione dell'udienza

Anche questo permesso di soggiorno va rinnovato ogni sei mesi.

In caso di esito positivo si veda quanto scritto sopra, in caso di esito negativo si valuti l'opportunità di ricorso in appello. Il procedimento è simile a quello del primo ricorso, condizionato alla concessione della sospensiva, come per le domande manifestamente infondate.

## e. Uscite e partenze

In ogni caso questo è un momento delicato per tutti. In primo luogo per l'ospite, ma anche per il gruppo degli altri richiedenti nonché per tutti gli operatori dell'equipe. È dunque fondamentale che sia gestito e vissuto nel migliore dei modi possibile.

L'uscita può essere volontaria in qualsiasi fase del progetto, coatta a causa di segnalazioni di violazioni del regolamento alla Prefettura, oppure naturale, per ottenimento di uno status o per il termine anche infelice della procedura di richiesta di protezione.

Per le regole di uscita si rimanda alla prassi relativa. È previsto un bonus economico in uscita volontaria o naturale che varia se questa avviene prima di sostenere il colloquio con la Commissione territoriale (100€) o dopo lo stesso (250€) per agevolare l'inserimento e l'autonomia degli ospiti. Nessun bonus è invece contemplato per le uscite coatte. Tale bonus economico è un aiuto che abbiamo deciso di elargire per agevolare i primi spostamenti e l'inserimento nel territorio.

## 4. ALLEGATI

### a. Mansionari

#### COORDINATORE DI STRUTTURA

Attraverso il mansionario si vogliono individuare quelli che possono rientrare come “compiti del coordinatore struttura” che, a differenza degli altri colleghi e dei referenti struttura, è chiamato ad avere una visione più generale non solo della struttura di accoglienza e degli ospiti presenti, ma anche della situazione dei colleghi. Svolgere un ruolo di supervisione alla gestione delle strutture e del lavoro del personale.

- Incontro con i nuovi operatori: importante incontrare i nuovi operatori assunti per dare una serie di informazioni relative al progetto e alla struttura.
- Ordine e pulizia delle strutture:
- Supervisionare che le strutture siano pulite e gli spazi comuni siano ben curati
- in caso di necessità contattare il coordinatore dello Staff Manutenzioni, in fase di passaggio si faccia riferimento allo Staff Direttivo, delegando poi i referenti e i colleghi nella gestione degli stessi
- Indire le equipe:
- fare l'o.d.g.
- far redigere un verbale dell'equipe
- comunicare il calendario delle equipe allo Staff Direttivo avere cura durante le equipe non solo dei problemi degli ospiti ma anche e soprattutto dello stato d'animo dei colleghi (se necessario indire anche colloqui personali con i colleghi con la presenza, se richiesta, di qualcuno dello Staff Direttivo)
- in caso di particolari necessità/criticità chiedere la partecipazione di un componente dello Staff Direttivo all'equipe
- organizzare orario, turni, ferie, reperibilità degli operatori
- Indire, coordinare e gestire i meeting con gli ospiti della struttura per ascoltare le esigenze delle persone ed essere presente al primo meeting con gli ospiti nuovi dove verrà presentato e fatto firmare ad ogni singolo ospite il regolamento e dove verranno illustrate in linea generale le prassi della struttura e dell'iter burocratico per la richiesta di protezione internazionale.
- In caso di problemi relativi al non rispetto del regolamento interno, i coordinatori dovranno spedire allo Staff Direttivo la relazione e la conseguente lettera di diffida o di espulsione su segnalazione del referenti di struttura o degli operatori.
- Tenere il rapporto con il mediatore che lavora all'interno della struttura, invitando lo stesso alle diverse equipe.
- Visite, vaccinazioni e rx: l'Asl di riferimento contatterà i coordinatori in caso di nuovi arrivi per prenotare visite e vaccinazioni e successivamente gli rx. In caso di mancata comunicazione, sentire personalmente l'Asl.
- Appuntamenti in Questura: i coordinatori riceveranno l'elenco degli appuntamenti in Questura e daranno loro comunicazione ai colleghi delle strutture.
- Minorenni: in caso di minori in struttura o di particolarità sulle generalità degli ospiti, comunicare sempre allo Staff Direttivo che provvederà a prendere appuntamento presso l'Ufficio Minori della Questura.
- Avvocati: i primi contatti con gli avvocati in caso di ricorso dopo risposta negativa della Commissione devono essere gestiti dai coordinatori che delegheranno successivamente i referenti o gli operatori nella gestione del tutto.
- Eventi vari: Il coordinatore verrà contattato per le comunicazioni inerenti alle necessità o attività della struttura quali:
- Feste, eventi
- Appuntamenti ufficiali (questura, ecc..)

- Si richiede inoltre al coordinatore di aggiornare mensilmente (entro il 15 di ogni mese) con brevi relazioni (report) sulle diverse iniziative in struttura e sul territorio e di aggiornare l'agenda on line che deve essere gestita esclusivamente dal coordinatore della struttura.

## REFERENTE DI STRUTTURA

Attraverso il mansionario si vogliono individuare quelli che possono rientrare come "compiti del referente di struttura" che a differenza degli altri colleghi è chiamato ad avere un'attenzione maggiore verso la struttura e il lavoro all'interno di essa.

- Individua le mansioni dei diversi operatori comunicandole al coordinatore. Ogni operatore infatti verrà investito di un ruolo specifico per poter garantire la buona riuscita del progetto e per una migliore organizzazione della struttura. È però importante che tutti gli operatori abbiano comunque una conoscenza generale condivisa e all'occorrenza sappiano sostituire i colleghi nelle diverse mansioni. I Compiti previsti all'interno di ogni struttura possono essere suddivisi nelle seguenti macro aree:
  - referente legale
  - referente scuola
  - referente documenti
  - referente di territorio
  - referente psicologico
  - referente sanità
  - referente formazione
  - referente volontariato
  - referente logistico: controllo dispensa, acquisti e pulizie varie
- Ordine e pulizia della struttura: organizzare le attività all'interno della struttura rispetto a:
  - turni di pulizia
  - raccolta differenziata e zona rifiuti.
  - Erba alta
  - Muffa sui muri
  - Zona per stendere
  - Pulizia vetri
  - Funzionamento elettrodomestici
  - Visionare cose che possono essere pericolose per gli operatori e ospiti
- Verificare e tenere aggiornato il database con i dati degli ospiti e le scadenze
- Calendarizzare gli appuntamenti vari: appuntamenti in Questura, appuntamenti avvocati, appuntamenti con i mediatori, appuntamenti con il territorio e i vari enti, rx e vaccini, comunicati dal coordinatore
- Controllo cambio lenzuola: controllare che ogni 15 giorni le lenzuola vengano cambiate e portate in lavanderia (se la struttura prevede il servizio lavanderia) o vengano lavate direttamente all'interno della stessa.
- Calcolare e distribuire i pocket money in contanti e di ogni altra erogazione di soldi prevista dopo aver fatto firmare agli ospiti il modulo di ricezione.
- Sovrintendere la distribuzione mensile del kit di igiene personale, avendo cura di tenere registro con le firme della ricezione degli stessi
- Sovrintendere la distribuzione del cambio di abiti stagionale, avendo cura di tenere registro con le firme della ricezione degli stessi
- Sovrintendere la distribuzione di ticket , avendo cura di tenere registro con le firme della ricezione degli stessi

I compiti sopra descritti non sono di competenza ESCLUSIVA del referente di struttura. Anzi, lo stesso può e deve farsi aiutare dai colleghi e, per ottenere dei buoni risultati, è necessario delegare anche gli altri operatori nella gestione del lavoro.

Sarà quindi dovere del referente, in collaborazione con il coordinatore, controllare che i diversi colleghi rispettino i propri compiti e, in caso di necessità, aiutarli nella gestione degli stessi avendo sempre sotto controllo il quadro generale.

## OPERATORE DI STRUTTURA

L'operatore di struttura lavora a stretto contatto con gli ospiti dei centri e svolge una serie di compiti operativi relativi ai principali obiettivi del progetto di accoglienza. È fondamentale che ciascun operatore agisca in stretta sintonia con i propri colleghi e che faccia sempre riferimento alle indicazioni fornitegli dal coordinatore e dal referente della struttura. A questo riguardo, la riunione d'équipe è il momento fondamentale durante il quale tutti i membri del gruppo di lavoro hanno la possibilità di confrontarsi per definire insieme una linea comune e strategie condivise per un'ottimale gestione dei centri. All'interno dell'équipe ciascun operatore può essere designato dal referente di struttura come referente di una particolare area. Questo non significa che sarà il solo ad occuparsene ma che diverrà il referente per quell'area specifica. In via generale l'operatore di struttura si occupa di:

### PRIMA ACCOGLIENZA

- Predisporre camere e letti per i nuovi ospiti, prepara il kit di accoglienza
- Accoglie i nuovi ospiti al loro arrivo in struttura e distribuisce il kit di ingresso, assicurandosi che i nuovi ospiti abbiano le scarpe
- Raccoglie i dati dei nuovi arrivati e li trasmette al responsabile del progetto
- Compila la scheda personale del nuovo arrivato
- Fornisce un primo inquadramento rispetto al centro, il contesto in cui è inserito, le regole e le principali finalità del progetto

### ORGANIZZAZIONE PRATICA DEL CENTRO

- Si assicura che venga rispettato il regolamento interno
- Si preoccupa che turni di pulizia (bagni, camere e spazi comuni), turni cucina e raccolta rifiuti siano regolarmente eseguiti
- In base alle necessità, provvede all'acquisto di generi alimentari, farmaci o altro
- Segnala al referenti di struttura la necessità di interventi tecnici o di manutenzione in caso di guasti o malfunzionamento di apparecchi
- Verifica che impegni ed appuntamenti burocratici vengano rispettati dagli ospiti
- Verifica che gli ospiti si rechino regolarmente a lezione e controlla regolarmente il registro delle presenze, in collaborazione con i docenti presenti in struttura
- Verifica che gli ospiti svolgano regolarmente e con puntualità l'attività di volontariato, qualora sottoscritta

### DOCUMENTI

- Si occupa della compilazione dei moduli richiesti per l'ottenimento dei vari documenti (C3, dichiarazione di ospitalità, modulo blu per primo permesso, modulo verde per rinnovo, bollettini per rilascio permesso di soggiorno elettronico dopo la risposta positiva della commissione, ecc.)
- Ricorda agli ospiti scadenze e appuntamenti per rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno
- Comunica agli interessati le date degli appuntamenti/convocazioni in Questura. Si accerta che gli interessati sino al corrente della convocazione presso la Commissione Territoriale e fornisce loro strumenti utili per recarvisi (mappa/accompagnatore)
- Aggiorna periodicamente il registro predisposto dal referente di struttura per tenere sotto controllo le scadenze dei documenti degli ospiti
- Verifica la data di scadenza dei documenti degli ospiti (permesso di soggiorno e tessera sanitaria) e, se necessario, si occupa del rinnovo
- Provvede a mantenere aggiornato il software di gestione delle strutture archiviando i nuovi documenti
- Procura biglietti autobus /treno nel caso in cui la spesa sia a carico del progetto

### SANITA'

- Prende appuntamenti telefonici con i medici di base
- Prenota visite specialistiche
- Acquista e distribuisce farmaci prescritti dai medici e fornisce agli ospiti farmaci di automedicazione non soggetti a prescrizione medica seguendo le indicazioni del consulente sanitario

- Segnala la presenza di importanti problematiche sanitarie tra gli ospiti riportandole in équipe

#### ACCOMPAGNAMENTI

- Quando necessario accompagna e assiste gli ospiti in Questura per le varie pratiche relative ai documenti
- Quando necessario accompagna gli ospiti per RX torace e vaccinazioni
- Al bisogno accompagna gli ospiti presso ambulatori o ospedali in caso di visite specialistiche o ricoveri
- Accompagna gli ospiti durante uscite o manifestazioni sul territorio

#### RELAZIONE CON L'OSPITE

- Passa più tempo possibile non in ufficio, ma nella struttura, a contatto con gli ospiti, con un'autentica intenzionalità educativa volta a favorire l'autonomia.
- Ascolta e raccoglie bisogni, richieste, confidenze e problematiche riferite dagli ospiti e le condivide col resto dell'équipe
- Interviene in caso di controversie tra gli ospiti per ristabilire la calma (se necessario, richiede prontamente l'intervento delle forze dell'ordine e informa il coordinatore degli avvenimenti)
- Segnala al coordinatore di struttura eventuali richiami o diffide perché vengano valutate e inoltrate allo Staff Direttivo e successivamente alla Prefettura
- Partecipa attivamente ai meeting

#### VARIE (in accordo con il coordinatore e il referente di struttura)

- Raccoglie informazioni sulle esperienze professionali pregresse e la scolarizzazione degli ospiti al fine di un'eventuale iscrizione al centro per l'impiego
- Promuove attività ludiche e sportive all'interno o all'esterno del centro
- Controlla e si informa sulle diverse attività di volontariato
- Alla fine di ogni mese, consegna il pocket money e il kit igienico
- Prowede ad effettuare l'ordine di beni necessari mancanti
- Partecipa alla supervisione

#### ÉQUIPE

- Cura il passaggio delle informazioni rilevanti al termine del turno annotandole sul quaderno delle consegne
- Insieme ai colleghi dell'équipe e al coordinatore/referente di struttura elabora strategie per la soluzione dei problemi

## OPERATORE NOTTURNO

L'operatore notturno lavora a stretto contatto con gli ospiti dei centri e svolge una serie di compiti operativi relativi ai principali obiettivi del progetto di accoglienza. È fondamentale che egli agisca in stretta sintonia con i propri colleghi e che faccia sempre riferimento alle indicazioni fornitegli dal coordinatore e dal referente della struttura.

Rientra nella categoria di operatore notturno colui che lavora in struttura dalle 22 alle 8 di mattina, prevedendo comunque un lavoro passivo dalle 00 alle 6 del giorno successivo.

Nello specifico, l'operatore notturno affianca l'operatore di struttura nei seguenti compiti:

### PRIMA ACCOGLIENZA IN ORARI SERALI/NOTTURNI

- Predisporre camere e letti per i nuovi ospiti, prepara il kit di accoglienza
- Accoglie i nuovi ospiti al loro arrivo in struttura e distribuisce il kit di ingresso, assicurandosi che i nuovi ospiti abbiano le scarpe
- Raccoglie i dati dei nuovi arrivati
- Compila la scheda personale del nuovo arrivato

### ORGANIZZAZIONE PRATICA DEL CENTRO

- Si assicura che venga rispettato il regolamento interno
- Segnala eventuali ritardi/non rientri all'equipe
- Interviene in caso di comportamenti non corretti tenuti nel corso del turno notturno e segnala gli stessi all'operatore che subentra o all'equipe
- Si preoccupa che la struttura (bagni, cucina e spazi comuni) sia pulita
- Segnala al coordinatore di struttura la necessità di interventi tecnici o di manutenzione in caso di guasti o malfunzionamento di apparecchi
- Attiva i mezzi di soccorso in caso di emergenza e le forze dell'ordine in caso di problemi legati alla sicurezza (avvisando comunque il coordinatore attraverso una chiamata o un sms a seconda dell'orario)
- Si assicura che le luci della struttura siano spente all'orario stabilito dall'equipe
- Fa un giro di controllo a inizio serata e prima di addormentarsi per assicurarsi che non ci siano esterni e che sia tutto in ordine
- Verifica che gli ospiti si sveglino la mattina per recarsi agli appuntamenti/convocazioni in Questura o presso la Commissione Territoriale
- Fa in modo che gli ospiti rispettino i loro turni di pulizia e di preparazione e somministrazione del cibo
- Se richiesto si occupa di portare fuori i rifiuti
- Ricorda agli ospiti di prendere i farmaci prescritti dal medico

## MEDIATORE CULTURALE

Il mediatore fa da ponte non solo linguistico, ma tra le culture gli ospiti dei centri e l'equipe. È fondamentale che egli agisca in stretta sintonia con i propri colleghi e che faccia sempre riferimento alle indicazioni fornitegli dal coordinatore e dal referente della struttura. Suo compito specifico è l'ascolto e il dialogo con gli ospiti e gli operatori: creare spazi e luoghi di ascolto e di confronto reciproco sarà sua cura specifica. Per agevolare l'operato dei mediatori viene individuato un coordinatore dei mediatori che ha il compito non solo di gestire turni e appuntamenti, ma di affiancarli nel loro lavoro. Per questo ogni richiesta di mediazione deve passare da questa figura. Inoltre egli avrà cura di aggiornare e formare i mediatori promuovendone il senso di gruppo e allineando le diverse strategie di intervento. Per questo è fondamentale che i mediatori partecipino alla loro équipe di coordinamento.

### **Partecipazione e coinvolgimento nell'equipe:**

Il Mediatore Culturale, come gli altri operatori, è membro dell'equipe di struttura e quando possibile prendere parte alle riunioni d'equipe indette dal Coordinatore. Qualora impossibilitato a partecipare all'equipe settimanale, a causa di altri impegni o di turni di lavoro, sarà premura del Coordinatore di struttura far pervenire il verbale allo stesso, di modo che il Mediatore possa essere messo al corrente ed esprimere la sua opinione in merito, nonché prevedere frequenti incontri di confronto sulla situazione del centro e dei suoi ospiti e sulle strategie da adottare nella guida e nell'organizzazione della struttura.

In sede d'equipe il Mediatore deve riportare le testimonianze raccolte nel confronto con gli ospiti e insieme agli operatori individuare strategie d'azione condivise.

### **Compilazione del C3:**

Qualora necessario, sarebbe utile che il Mediatore prendesse parte alla compilazione del C3 in struttura. Questo può certamente facilitare la comunicazione da un punto di vista linguistico ma anche la spiegazione di complessi concetti giuridici. L'obiettivo è che il richiedente abbia consapevolezza della richiesta che sta per ufficializzare e del percorso che sta per intraprendere, chiarendo tutto l'iter che va dal fotosegnalamento alla Commissione.

Il Mediatore è inoltre chiamato a presenziare e a fungere da traduttore/interprete anche durante la compilazione del C3 in Questura.

### **Colloqui legali:**

Il Mediatore svolge un ruolo fondamentale di traduzione e di mediazione durante i colloqui per la preparazione della Commissione Territoriale per il Riconoscimento della Protezione Internazionale e con gli avvocati che si prendono carico degli ospiti diniegati dalla Commissione. Questa fase risulta particolarmente delicata per gli ospiti: l'intervento del Mediatore, in aggiunta a quello degli altri operatori, può giovare allo stato emotivo e psicologico dell'ospite.

### **Partecipazione ai meeting collettivi:**

È necessario che il mediatore prenda parte ai meeting collettivi che coinvolgono l'equipe e gli ospiti. La sua presenza può facilitare la comunicazione e fungere da "mediano" tra le esigenze del progetto espresse dagli operatori e le richieste espresse dagli ospiti. L'obiettivo è quello di ridurre il più possibile le occasioni di fraintendimento, di mala comprensione reciproca e di eventuale tensione.

### **Organizzazione e conduzione di eventi culturali:**

Il mediatore, può certamente essere promotore di eventi culturali sia all'interno delle strutture che all'esterno. Le proposte vanno in ogni caso discusse e condivise in équipe. Gli eventi dovranno essere organizzati in équipe con il contributo di tutti.

### **Altro:**

Secondo le esigenze della gestione della struttura, il Coordinatore o il Referente di struttura, potrà proporre al mediatore di svolgere altri tipi di "mansioni" (accompagnamenti sanitari, accompagnamenti in Questura, accompagnamenti in Commissione, in Comune ...). Ogni decisione di questo tipo dovrà essere condivisa dall'equipe e comunicata quanto prima al fine di facilitare la gestione della struttura.

## b. Regolamento interno progetto di accoglienza richiedenti asilo

### 1. IL PROGETTO

Il progetto prevede l'accoglienza di persone inviate dalla Prefettura di Bergamo.

Si garantisce:

- accompagnamento educativo
- l'accoglienza con vitto e alloggio
- un pocket money di € 2.50 per ogni giorno di presenza, che viene consegnato a fine mese. Appena possibile si forniscono card bancarie per l'accredito diretto del denaro sul conto corrente.
- una tessera telefonica di € 15.00 per chiamate internazionali
- consulenza per le pratiche burocratiche e sanitarie
- un kit con i generi di prima necessità all'entrata e successivamente rifornimento dei generi per l'igiene personale.
- servizio di lavanderia per le lenzuola
- mediatori all'occorrenza
- scuola di italiano
- percorsi di cittadinanza con i diversi attori del territorio
- attività di volontariato sul territorio
- in caso di accoglienza diffusa (o comunque di accoglienza in struttura in cui non viene fornito il vitto) viene riconosciuto un contributo settimanale di €30 per l'acquisto di generi alimentari e kit igiene.

### 2. ORGANIZZAZIONE

Ognuno è **responsabile dei propri oggetti**, effetti personali e documenti. La direzione non risponde di eventuali furti o danni. Nelle camere vengono fornite anche coperte, guanciaie, lenzuola e federe. Queste non sono di proprietà degli ospiti e vanno restituite in buono stato all'uscita dall'accoglienza.

Il **cambio lenzuola** viene effettuato obbligatoriamente ogni 15 giorni, gli ospiti devono collaborare preparando lenzuola e federe sporche e consegnarle all'operatore.

### 3. REGOLE DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI

I singoli ospiti sono tenuti a rispettare i **turni delle pulizie** come indicato dalle tabelle e negli orari stabiliti dagli operatori.

Dalle 23:00 in poi, all'interno della propria stanza, gli ospiti devono **rispettare chi vuole dormire**, non facendo rumore. E comunque ogni rumore molesto deve cessare alle ore 24:00.

I singoli ospiti devono garantire **l'ordine e la pulizia** della camera, del proprio armadio e del bagno assegnato. Gli operatori possono ispezionare l'ordine e il rispetto delle regole.

E' assolutamente proibito modificare o manomettere la struttura e gli impianti dell'immobile. Eventuali disfunzioni dovranno essere segnalati agli operatori che gestiscono la casa di accoglienza.

È **vietato mangiare in camera** e gli ospiti devono svolgere la raccolta differenziata dei rifiuti.

È **vietato fumare in tutti gli spazi**. È vietato far uso di sostanze stupefacenti e consumare alcolici. È inoltre severamente vietato rientrare in struttura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di stupefacenti.

E' vietato far salire nelle stanze o nelle cucine persone non ospiti della struttura salvo autorizzazione degli operatori. E' assolutamente vietato ospitare per la notte altre persone all'interno dell'alloggio assegnato.

Gli ospiti sono liberi di entrare ed uscire dalla struttura durante la giornata ma sono **tenuti a passare la notte in struttura**. Devono quindi fare rientro **entro le ore 24:00**. In caso di ritardo non programmato abbiano cura di segnalare e motivare telefonicamente il loro ritardo.

In caso di gravi motivi familiari o per necessità relative allo stato della loro richiesta di asilo possono chiedere alla Prefettura il permesso di allontanarsi fino ad un massimo di tre notti. La richiesta va inoltrata minimo 7 gg. prima tramite gli operatori. In caso di mancata risposta della Prefettura non si è autorizzati a lasciare la struttura.

Coloro che non dormono in struttura senza autorizzazione verranno segnalati alla Prefettura. Coloro che si allontanano per più di 3 notti consecutive perdono il diritto all'alloggio e vengono fatti uscire dal progetto.

Ogni ospite è tenuto a dimostrare **rispetto verso le altre persone** che vivono nel centro, verso gli operatori e verso la struttura in cui si è accolti. Gli operatori della struttura possono effettuare in qualsiasi momento i controlli ritenuti necessari.

Tutti gli ospiti frequentino la **scuola di italiano**. Coloro che non intendono frequentarla dimostrano di non averne bisogno e quindi verranno trattati dagli operatori come soggetti in grado di padroneggiare la lingua. Anche se resta garantita la mediazione per consulenza legale in casi necessari, tutti gli altri interventi di mediazione non sono garantiti. Chi decide di frequentare i corsi è tenuto all'obbligo di frequenza. Chi non frequenta il 30% delle lezioni senza motivata giustificazione perde il diritto di iscrizione e verrà trattato come se non si fosse iscritto a scuola. La scuola rilascia certificati di frequenza.

Per qualsiasi esigenza, problema o bisogno chiedere in ufficio: gli operatori saranno a disposizione per accogliere e valutare qualsiasi richiesta.

**COLORE CHE NON RISPETTANO IL REGOLAMENTO VERRANNO SEGNALATI ALLA PREFETTURA CHE NOTIFICHERÀ UNA DIFFIDA. ALLA SUCCESSIVA INFRAZIONE DEL REGOLAMENTO È PREVISTA L'ESPULSIONE DALLA STRUTTURA E DAL PROGETTO.**

**L'OSPITE E' PASSIBILE DI IMMEDIATA ESPULSIONE NEL CASO IN CUI: FACCIA USO O VENDITA DI SOSTANZE STUPEFACENTI, PROVOCHI RISSE O MINACCI OSPITI O OPERATORI**

Quanto lasciato in camera dagli ospiti allontanati o usciti dalla struttura viene custodito per un massimo di 15 gg. dopo i quali si provvede allo smaltimento.

Il sottoscritto ..... nato il .....

DICHIARA DI AVER CAPITO ED ACCETTATO IL REGOLAMENTO SOPRA RIPORTATO  
E SI IMPEGNA A RISPETTARLO.

DATA.....

FIRMA .....

L'operatore della Cooperativa Impresa Sociale Ruah

## c. Prassi

### PRASSI ORARI OPERATORI

#### PLANNING ORARIO E BANCA ORE:

Per quanto riguarda gli operatori, come da prassi si è deciso di informare gli stessi di inviare a fine mese la giornaliera in segreteria e al coordinatore della propria struttura (non più allo staff direttivo). I coordinatori invece manderanno la giornaliera allo staff direttivo e alla segreteria così come i mediatori (Silvia).

Per quanto riguarda gli operatori di altre Cooperative, si chiederà autorizzazione alle stesse per l'invio della giornaliera da parte dei dipendenti.

Così facendo si chiede al coordinatore di tenere sotto controllo la banca ore, prevedendo anche possibili strategie per diminuirla.

Per quanto riguarda gli operatori notturni, si ricorda, così come per gli operatori diurni, che per legge deve essere previsto almeno un giorno libero alla settimana per tutti.

È inoltre importante che il planning orario giornaliero non superi le 8 ore lavorative.

Questo diventa più complicato per quanto riguarda gli operatori notturni perché non si possono superare le 8 ore facendo una somma tra quelle lavorate prima del turno notturno (prima delle 22) e dopo il turno notturno (dopo le 8).

Per esempio:

l'operatore che inizia a lavorare alle 16 avrà un planning orario dalle 16 alle 22; comincerà poi la notte avendo già lavorato 6 ore quindi il giorno seguente non potrà lavorare più di 2 ore ( $6+2 = 8$ )...si dovrà quindi prevedere un planning dalle 8 alle 10 e non di più.

#### MALATTIA:

In caso di malattia si ricorda all'operatore di contattare il coordinatore quanto prima e consegnare alla segreteria anche via mail il codice della malattia rilasciato dal medico di base.

Tale codice deve essere consegnato tempestivamente (entro la fine della giornata lavorativa) altrimenti il giorno di assenza non potrà essere considerata come malattia ma verrà recuperato con banca ore o ferie.

### PRASSI FERIE

Per garantire la presenza costante all'interno delle nostre strutture, è necessario organizzarsi nella maniera più efficace possibile per quanto riguarda le ferie (soprattutto per il periodo estivo).

A tal fine si ritiene quindi indispensabile individuare delle date entro le quali comunicare ai Coordinatori delle strutture (o allo staff direttivo per i coordinatori) i propri giorni di ferie.

Tali date sono le seguenti:

- per le ferie estive (quindi per le ferie dei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre) è importante comunicare le possibili settimane entro il 31 maggio dello stesso anno;
- per le ferie relative ai mesi di ottobre, novembre, la data ultima di consegna è il 30 settembre.
- per le ferie relative ai mesi di dicembre e gennaio (che comprendono quindi anche il periodo Natalizio), la data ultima di consegna è il 31 ottobre;
- per le richieste ferie o recupero banca ore di uno o due giorni si richiede un preavviso di almeno una settimana.

Il foglio di richiesta ferie deve essere firmato dall'operatore, dal Coordinatore (sul foglio è individuato con il termine Responsabile) e da uno dei componenti dello staff direttivo.

Il foglio una volta firmato da operatore e coordinatore può essere consegnato nell'ufficio Staff o spedito via e-mail.

Saranno poi i colleghi dello staff a consegnare lo stesso in Segreteria.

**IMPORTANTE:** Le ferie, così come i permessi e il recupero banca ore, devono essere discusse e concordate con il coordinatore della struttura. In caso di problemi lo stesso coordinatore può chiedere consiglio allo staff direttivo.

Abitualmente le ferie concordate devono essere di 15 giorni consecutivi (massimo 2 settimane) e in caso di richiesta ferie per un periodo maggiore tale periodo non deve incidere sul buon funzionamento del servizio e va comunque concordato con coordinatore e staff.

Il coordinatore insieme al foglio delle ferie dovrà mandare anche il piano orario aggiornato per quel determinato periodo ricordandosi che:

- il coordinatore può sostituire alcune ore il collega in ferie;
- durante le ferie il planning orario della struttura può non prevedere compresenza;
- il coordinatore può spostare personale che fa parte dello stesso agglomerato di strutture, da un centro di accoglienza ad un altro;
- quando il coordinatore è in ferie evitare che sia in ferie anche il referente di struttura.
- In assenza del coordinatore, sarà designato uno dello Staff come referente per quel determinato periodo di tempo della struttura rimasta scoperta del Coordinatore (ricordando comunque al referente di struttura che in quel determinato periodo di tempo la responsabilità della struttura è maggiormente sua).

## PRASSI MEDIATORI

Lo Staff Direttivo sta cercando di prevedere all'interno di ogni struttura la presenza di mediatori che possano aiutare gli operatori e i coordinatori nella comunicazione con gli ospiti (non solo durante i meeting) e nella lettura di determinati comportamenti e atteggiamenti strettamente legati al loro background culturale e linguistico.

I mediatori all'interno delle nostre strutture non sempre hanno la possibilità di partecipare alle equipe di struttura perché spesso i loro orari non sono compatibili con quelli relativi alle equipe.

In questo caso le opzioni sono diverse:

- in caso di preparazione meeting generale con gli ospiti, sarà il coordinatore ad individuare un momento di confronto con il mediatore in cui gli viene spiegato il motivo del meeting generale e gli argomenti che si andranno ad affrontare;
- in caso di necessità di rimando da parte del mediatore di particolari casistiche (es. problemi sanitari, problemi con l'avvocato, problemi scolastici) allora sarà l'operatore referente di quella determinata area (Scuola, documenti, Avvocati, sanità,...) ad interfacciarsi con il mediatore individuando anche in questo caso un momento specifico per il confronto. L'operatore riferirà poi in equipe allargata a tutti i colleghi ciò che è stato discusso con il mediatore. In casi particolari sarà il referente o il mediatore a chiedere la presenza anche del coordinatore;
- una volta al mese è comunque previsto un incontro tra mediatore, referente e coordinatore;
- per quanto riguarda la comunicazione di informazioni organizzative (cambiamenti regole, decisioni Questura, decisioni Prefettura,...) i mediatori verranno convocati una volta al mese (o poco più) dallo Staff Direttivo che attraverso un breve meeting informerà dei cambiamenti gli stessi. Per quanto riguarda invece l'aspetto legale, i mediatori parteciperanno ai corsi di formazione organizzati per i referenti legali delle strutture.

Per quanto riguarda i mediatori di struttura, ma soprattutto i mediatori che vengono chiamati per Questura, tribunale e Avvocati, è stato previsto un COORDINAMENTO: sarà Silvia a ricevere le chiamate dei coordinatori in caso in cui la struttura abbia bisogno di un mediatore per gli appuntamenti scritti sopra.

Silvia contatterà i mediatori in quanto a conoscenza dei diversi impegni degli stessi in altre strutture o per altri incontri.

Si chiede quindi ai coordinatori di non contattare direttamente i mediatori ma di passare attraverso il coordinatore dei mediatori.

Egli riceverà a fine mese le giornaliere dei mediatori.

Per garantire un controllo orario più efficiente, ogni struttura verrà dotata di una tabella orario mediatori che gli stessi all'inizio e

alla fine del servizio dovranno compilare con orario di inizio e fine. Questo SOLO per i mediatori non fissi in quella struttura ma chiamati per l'occasione.

Per quanto riguarda gli appuntamenti in Tribunale sarà sempre e comunque il referente in staff per i rapporti con la Questura ad occuparsene. Quindi i file con i diversi appuntamenti dovranno essere mandati come sempre a lui utilizzando il file relativo. Egli farà poi avere al coordinatore dei mediatori e a tutti i coordinatori delle strutture appuntamenti e nomi dei mediatori presenti quel giorno in udienza.

## PRASSI ASL

### All'arrivo dei richiedenti asilo

Nei giorni successivi dall'arrivo in struttura di nuovi ospiti, i coordinatori della stessa **verranno contattati dall'ASL** di riferimento per organizzare gli appuntamenti per la prima visita medica e le opportune vaccinazioni (tetanica, difterite, polio).

Sarà quindi l'ASL a mettersi in contatto con i coordinatori. **In caso di ritardo**, si ritiene opportuno **sollecitare** l'ASL di riferimento attraverso una mail o contattando i responsabili telefonicamente.

La visita può svolgersi presso la struttura di accoglienza oppure l'ASL fissa gli appuntamenti presso i loro ambulatori. In caso la visita avvenga in struttura, sarà necessario prevedere un'ambiente pulito e riservato con, se possibile, la presenza di un letto o di un divanetto per rendere la visita il più adeguata possibile.

Durante l'incontro, i medici visiteranno gli ospiti e se opportuno prescriveranno farmaci o visite specialistiche. Le visite verranno prenotate direttamente dall'ASL presso l'Ospedale della zona e sarà la stessa ASL a comunicare al coordinatore data e giorno dell'appuntamento.

Durante il giorno previsto, l'ospite dovrà presentarsi accompagnato da un operatore portando, se già in possesso, il foglio con il **codice STP**.

Dopo la prima visita in struttura o presso l'ambulatorio dell'Azienda sanitaria Locale, verranno fissati i successivi appuntamenti per i raggi al torace.

Anche in questo caso sarà l'ASL ad avvisare i coordinatori di struttura con una mail o una telefonata.

### IMPORTANTISSIMO:

Succede molto spesso che i dati anagrafici in possesso dell'ASL e conseguentemente dell'Ospedale incaricato di fare gli rx agli ospiti, siano dati non del tutto corretti. Spesso infatti i nomi o i cognomi degli ospiti sono scritti in modo sbagliato, così come la data di nascita. Al momento degli rx verrà chiesto di confermare i dati rilasciati dall'Asl per procedere all'esame. È importante **CONFERMARE le generalità anche se sbagliate** perché, in caso contrario, si rischia di perdere l'appuntamento e di aspettare diverse settimane prima di averne uno ulteriore. Importante è quindi tranquillizzare il richiedente asilo, facendo presente che gli errori di quelle liste possono essere successivamente corretti o durante l'appuntamento in Questura per il c3 o successivamente presso la Commissione Territoriale di Brescia.

Una volta effettuati gli rx, esistono diverse modalità per il ritiro dei referti a seconda dell'Ospedale che ha effettuato lo stesso:

### Ospedale Papa Giovanni XXIII:

finito l'esame, viene rilasciato il foglio per il ritiro con recante la data e l'orario. A tale foglio dovrà essere **NECESSARIAMENTE** allegato il foglio della delega (vedi blog "delega per ritiro esami"). Sarà l'operatore delegato a presentarsi in ospedale presso gli sportelli predisposti per il ritiro.

**Ospedale di Ponte San Pietro:**

nella maggior parte dei casi, l'ospedale consegnerà direttamente all'ASL di riferimento i referti e sarà il medico dell'ASL a contattare gli operatori o a consegnare i file in struttura.

**Ospedale di Seriate:**

una volta svolti gli rx verrà rilasciato il foglio del ritiro. Con lo stesso l'operatore si presenterà allo sportello dell'Ospedale.

**Ospedale di Piario:**

una volta svolti gli rx verrà rilasciato il foglio del ritiro. Con lo stesso l'operatore si presenterà allo sportello dell'Ospedale.

In caso di mancata consegna dei referti, di seguito le prassi:

Il coordinatore contatterà via mail l'ASL di riferimento o direttamente la segreteria dell'Ospedale inviando l'elenco dei nominativi relativi agli ospiti ai quali non è stato rilasciato esito dell'esame per diversi motivi. A seguito di tale mail, verrà inviato il referto cartaceo al coordinatore tramite e mail, mentre per quanto riguarda il cd con le immagini dell'esame, verrà fissato un appuntamento presso l'Ospedale dove è avvenuto l'esame.

**RICHIESTA E RINNOVO TESSERE SANITARIE**

**Appena in possesso del C3** rivolgersi all'ASL competente per la richiesta della tessera sanitaria. È sufficiente presentare il C3 e l'ospitalità. Verrà emessa una tessera sanitaria cartacea valevole per 6 mesi con un modulo di esenzione E02 valevole 2 mesi dalla data del C3 (l'esenzione va riportata sulla TS). Di norma tale tessera presenta un codice temporaneo numerico. Di norma in questa fase non viene effettuata la richiesta del medico perché l'esenzione E02 permette di rivolgersi a qualsiasi medico di base come prestazione occasionale. In questo periodo però il medico non può emettere impegnative stampate al computer, ma impegnative scritte a mano, riportando l'esenzione e inserendo in luogo del CF il codice temporaneo sostituendo la prima cifra (cioè il 3) con la lettera P (maiuscola). Questo comporta che spesso le prenotazioni delle prestazioni del SSN non possano essere prenotate telefonicamente, ma recandosi ai CUP degli ospedali.

**Appena in possesso del primo permesso di soggiorno** richiedere una nuova copia della TS effettuando la scelta del medico di base e avendo cura che questa riporti il CF alfanumerico presente sul permesso di soggiorno. Se anche il PS riporta un CF solo numerico bisogna capire il motivo di questa anomalia.

**Rinnovo della tessera sanitaria:** abbiate cura di rinnovare le tessere sanitarie non appena scadono. È sufficiente anche il cedolino per rinnovare la tessera sanitaria.

**Rinnovo tessera sanitaria senza permesso di soggiorno:** In caso di diniego presentare la richiesta di rinnovo allegando la notifica di diniego, il ricorso con il timbro di deposito o la PEC.

**Dopo un esito positivo:** la tessera sanitaria viene rinnovata con scadenza di un anno, se i nostri ospiti non sono residenti in Italia. Di due anni se sono residenti in Italia. Ma può capitare che le asl non sappiano bene e si sbagliano. Presentare quindi il PDS elettronico e la carta di identità (se in possesso). *Da verificare la possibilità di rinnovo con notifica di esito positivo.*

*NB: il tesserino magnetico che arriva via posta NON È la tessera sanitaria, ma solamente il tesserino per il codice fiscale emesso dalla Agenzia delle entrate! La scadenza riportata su tale tesserino non fa fede per l'iscrizione al SSN.*

**STP (straniero temporaneamente presente)**

Il modulo STP viene emesso solo nei periodi in cui il richiedente asilo non ha documenti che gli permettano l'iscrizione al SSN, dunque prima della formalizzazione del C3 o nel periodo di latenza tra la commissione e l'ottenimento del cedolino per PDS di protezione oppure del deposito del ricorso. Oppure in attesa del rinnovo della tessera sanitaria.

L'iscrizione al SSN non decade fino a quando l'assistito ha un PdS (che preveda l'iscrizione al SSN) o ne richiede il rinnovo. Cessa se il permesso decade (e non viene rinnovato) oppure se la richiesta di PdS viene rifiutata (salvo che l'assistito presenti

ricorso). Al primo accesso in ospedale o comunque al momento dell'Rx torace viene emesso un codice STP. Può essere emesso un solo STP contemporaneamente, di durata 6 mesi, rinnovabile.

Contestualmente all'emissione del STP viene richiesta la dichiarazione di indigenza, che ha validità uguale all'STP, va conservata insieme e non può essere richiesta nuovamente ad ogni prestazione. La legge prevede che abbia validità sei mesi.

Nel nostro caso il codice STP può essere utilizzato solo per vaccinazioni ed interventi di prevenzione collettiva autorizzati (vedi RX torace per verificare TBC o altre visite richieste dall'ASL) oppure per cure urgenti ed essenziali, nonché per profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive (AIDS, Epatite B e C) La legge prevede appunto che siano garantite le cure urgenti ed essenziali e ne specifica alcune (malattie infettive, tutela della maternità, ecc...). Non è quindi valido per ogni prestazione sanitaria.

Quindi l'STP va presentato presso il pronto soccorso, oppure sull'impegnativa o ricetta medica deve essere espressamente specificato che si tratta di una prestazione URGENTE O ESSENZIALE e riportare il codice STP dell'assistito al posto del CF, oltre all'indicazione della diagnosi. Altre ricette non sono valide. È possibile accedere a cure con STP anche in caso di documento emesso dall'associazione OIKOS.

La struttura sanitaria deve garantire la prestazione anche in assenza di documenti d'identità.

L'accertamento dell'essenzialità della prestazione, come per l'urgenza, rientra nell'ambito della responsabilità del medico. Comunque per cure urgenti si intendono le cure che non possono essere differite senza pericolo per la vita o danno per la salute della persona; per cure essenziali si intendono le prestazioni sanitarie, diagnostiche e terapeutiche, relative a patologie non pericolose nell'immediato e nel breve termine, ma che nel tempo potrebbero determinare maggiore danno alla salute o rischi per la vita (complicanze, cronicizzazioni o aggravamenti).

Viene assicurato anche il ciclo terapeutico e riabilitativo completo riguardo alla possibile risoluzione dell'evento morboso e dunque anche eventuali indicazioni rilasciate dal medico sul referto di dimissione non necessitano di ulteriore impegnativa medica (che non si sa chi potrebbe fare, se non rilasciata al momento della dimissione). In caso di dimissione con ulteriori analisi di controllo farsi rilasciare dall'ospedale anche le impegnative con STP, diagnosi e scritta URGENTE o ESSENZIALE.

La prestazione è gratuita (fatte salve le quote di partecipazione alla spesa a parità di condizioni con il cittadino italiano). Per il cittadino che non possa pagare neppure il ticket (per prestazioni ambulatoriali/specialistiche non esenti la regione ha previsto una specifica esenzione "X01").

## PRASSI SANITARIA

In qualsiasi caso di dubbio sanitario, contattare l'infermiera di riferimento della struttura oppure la Guardia Medica.

Cosa fare in caso di....

**MALATTIE INFETTIVE:** se si ritiene che uno dei nostri ospiti possa avere una malattia infettiva (scabbia, TBC, ...) è importantissimo contattare tempestivamente l'asl di riferimento attraverso il numero di telefono a disposizione o scrivendo una mail.

In caso di scabbia se dovesse succedere durante il fine settimana o in giorni festivi, basta mandare una mail e aspettare la risposta. In caso di sospetta TBC è invece doveroso prevedere un ricovero in Ospedale.

Non essendo noi medici, si consiglia sempre in caso di sospetti vari di chiamare o la Guardia Medica o il 112 e lasciare a loro il trasporto dell'ospite in Ospedale.

**FRATTURE, ROTTURE, DISTORSIONI.....OSSA ROTTE:** in caso di "incidenti" domestici è sempre necessario chiamare il 112 e aspettare un loro intervento.

Noi evitiamo di trasportare i ragazzi con le nostre macchine ma chiediamo sempre l'intervento dell'ambulanza.

**INFLUENZA:** in caso di influenza di stagione, contattare l'infermiera di riferimento o se necessario il medico di base. Durante il weekend telefonare alla guardia medica di riferimento.

**CICATRICI E SEGNI VARI:** se gli ospiti, compatibilmente con la loro storia, hanno cicatrici o segni di tortura sul corpo, possono essere mostrati al medico di base al quale, se necessario o utile ai fini dell'audizione in Commissione, si potrà richiedere il rilascio di uno scritto relativo alle stesse.

In caso in cui verrà richiesto da parte della Commissione, del Giudice o dell'avvocato una certificazione da parte del medico legale, allora sarà il progetto a pagare chiedendo autorizzazione e eventuale procedura allo Staff Direttivo.

**FARMACI:** all'interno delle strutture è obbligatorio avere tutti quei farmaci e strumenti richiesti dall'infermiera oltre alla cassetta di primo soccorso che viene fornita dalla responsabile della sicurezza. Sarà compito dell'infermiera mantenere sempre una quantità sufficiente dei farmaci da banco.

Per quanto riguarda la somministrazione dei farmaci, è sempre consigliato chiedere parere all'infermiera ricordandosi che noi non siamo medici e quindi non siamo autorizzati a rilasciare medicinali agli ospiti.

I farmaci prescritti dal medico di base vengono autogestiti dall'ospite salvo casi particolari da concordarsi con l'infermiera.

In caso di necessità di automedicazione si suggerisce che sia l'ospite stesso a provvedervi.

## PRASSI SCUOLA

La scuola spesso viene organizzata all'interno della struttura dove ci sono aule allestite per le diverse lezioni di italiano e insegnanti pagati e volontari che svolgono i diversi corsi.

All'interno della struttura, dopo un test iniziale, le insegnanti, sempre in collaborazione con la coordinatrice della scuola, dividono gli ospiti in diverse classi di livello, organizzando orari e giorni di lezione.

In caso in cui all'interno della struttura ci siano richiedenti asilo di livello A2 o B1 (quindi livelli molto alti certificati dalle insegnanti), gli stessi ospiti possono essere inviati direttamente alla Scuola di Italiano della Ruah o ai diversi CPA (centri EDA) se la struttura lontana, dove verranno inseriti in classi specifiche.

Questo perché all'interno delle strutture tendenzialmente le classi arrivano massimo al livello A1.

Quindi se all'interno della struttura ci sono classi organizzate e insegnanti pagate o aule messe a disposizione dall'oratorio o dalla Parrocchia sempre con la presenza di insegnanti stipendiate, nessun ospite può frequentare scuole esterne, se non di sua spontanea volontà assumendosi gli oneri di tutte le spese. Casi particolari devono essere valutati dall'equipe ma soprattutto dagli insegnanti.

Succede però spesso che alcune strutture non abbiano lo spazio fisico (quindi aule scuola) per poter svolgere all'interno del centro le diverse lezioni.

In questo caso la coordinatrice della scuola per i nostri ospiti (Nada) si rivolge per i primi contatti a strutture esterne che possono essere le seguenti:

- scuola di italiano della Cooperativa Ruah
- scuola Pesenti
- centri EDA

Saranno poi gli operatori o il referente scuola della struttura ad occuparsi dell'effettiva iscrizione.

In questi casi, il progetto prevede il pagamento dei biglietti del bus o del treno per il trasporto che devono essere rendicontati così come da prassi e il pagamento della quota d'iscrizione e il materiale scolastico.

Se gli ospiti frequentano la scuola della Cooperativa Ruah, il referente scuola della struttura dovrà scannerizzare il tesserino rilasciato al momento dell'iscrizione.

Se gli ospiti frequentano altre scuole, è importante chiedere a loro o il numero di matricola rilasciato al momento dell'iscrizione (per quanto riguarda il Pesenti spesso il numero di matricola è scritto sul bollettino postale) o un qualsiasi altro documento che ne attesti l'iscrizione (se previsto dalla scuola).

## COMUNICAZIONE E CONFRONTO SCUOLE-STRUTTURE di ACCOGLIENZA

- un primo incontro iniziale tra le due équipes al completo (coordinatore struttura + operatori, Coordinatore per la scuola dei richiedenti protezione + insegnanti)
- una volta ogni due mesi circa, una équipe ristretta (coordinatore struttura + referente scuola, Coordinatore per la scuola dei richiedenti protezione + referente insegnanti) per monitorare e verificare il lavoro da effettuarsi.
- nelle grandi strutture concordare una modalità di comunicazione diretta ed efficace tra il referente insegnanti ed il referente scuola. Potrebbe essere via mail o tramite un incontro veloce settimanale o bisettimanale.

## EQUIPE DIDATTICA

Una volta al mese, nelle grandi strutture con più docenti, una équipe didattica va programmata tra i docenti ed eventuali volontari titolari.

Nelle piccole strutture con un solo docente, un'équipe didattica va programmata con eventuali volontari titolari e il Coordinatore per la scuola dei richiedenti protezione.

## VOLONTARI NELLE SCUOLE di ITALIANO

I volontari che desiderano avvicinarsi alle scuole di italiano presso le strutture di accoglienza devono seguire il seguente percorso:

- un primo colloquio conoscitivo di selezione con il Coordinatore per la scuola dei richiedenti protezione (volendo anche il coordinatore della struttura).
- partecipare al corso di formazione organizzato dalla Scuola di Italiano Ruah che viene proposto ogni 3 mesi circa. Se la località è lontana ed il gruppo di volontari consistente, il corso potrebbe essere organizzato in loco.
- fare un periodo di affiancamento con i docenti.
- i docenti valutano insieme al Coordinatore per la scuola dei richiedenti protezione quando sarà pronto per tenere un gruppo o una classe diventando titolare ed eventualmente riorganizzare le classi.

Se ci fossero dei problemi legati ai volontari, la situazione va subito segnalata al Coordinatore per la scuola dei richiedenti protezione e si agisce di volta in volta per trovare una soluzione, insieme al coordinatore della struttura.

## ATTESTATI DI FREQUENZA E RITARDI

Per l'anno 2016, abbiamo pensato di fornire per il periodo gennaio-maggio un attestato di frequenza agli studenti nelle strutture solo se hanno il 70% delle presenze.

L'attestato non ha valore legale, non serve per la Commissione o per il permesso di soggiorno, ma può essere utile per la ricerca di un'occupazione.

Assenze "giustificate": la regola generale, così come è nella scuola di italiano a Bergamo, è di considerare tutte le assenze, anche quando giustificate, perché la percentuale delle presenze deve essere autentica.

Tuttavia, sappiamo che l'organizzazione nelle strutture è molto complessa e fatta di incastri. L'intenzione non è quella di creare altri problemi agli operatori e quindi potremmo prendere accordi validi per la singola struttura all'interno delle équipes programmate.

È importante informare la referente delle insegnanti in caso di appuntamenti in Commissione, Tribunale, Questura, visite mediche, corsi di formazione e altri impegni legati alla struttura.

Ritardi: Il ritardo viene tollerato entro i 20 minuti (per le insegnanti 30 al massimo) dopodiché viene segnata l'assenza. Preavisare gli studenti di questa nuova regola.

Inserimenti in itinere: se un richiedente asilo viene inserito durante questo periodo, la presenza va conteggiata dal momento dell'inserimento.

A fine maggio è prevista una verifica di uscita prima di dare l'attestato.

L'insegnante deve verificare le percentuali delle presenze ed inviare al Coordinatore per la scuola dei richiedenti asilo nome, cognome, nazionalità e data di nascita degli ospiti per cui si possono stampare gli attestati.

Se un richiedente asilo deve uscire dal progetto prima di maggio, è possibile fornirgli l'attestato sempre se ha frequentato per il 70%. A questo si aggiunge ovviamente il giudizio dell'insegnante.

Vista a volte la continua assenza da parte di alcuni nostri ospiti, per un'organizzazione interna si è deciso di lasciar scegliere ai richiedenti asilo se frequentare o meno la scuola con però la clausola che se non si frequenta allora vuol dire che si è in grado di svolgere qualsiasi attività da solo.

L'ospite verrà quindi convocato dal referente scuola il quale farà firmare un foglio con scritto che lui non ha intenzione di frequentare e il foglio si farà avere anche al referente insegnanti che depennerà l'ospite dal registro.

L'ospite verrà quindi informato che per quanto riguarda questioni mediche, questioni burocratiche e questioni generali, essendo in grado a suo avviso di parlare e capire l'italiano senza l'aiuto della scuola, non verrà seguito dagli operatori che con lui parleranno sempre e solo in italiano.

### **CLASSE DI ACCOGLIENZA**

I nuovi arrivati prima di essere inseriti in una classe a seconda del proprio livello, frequenteranno quella che è definita classe di accoglienza .

Si ricorda che in caso di nuovi arrivi, trasferimenti da una struttura ad un'altra o da una struttura ad un appartamento e uscite definitive, oltre a segnalare le uscite ad amministrazione e Staff, si chiede agli operatori di informare sempre Nada da mettere quindi in copia nella comunicazione via e-mail.

### **CORSO TERZA MEDIA**

Per quanto riguarda l'iscrizione al Corso di Terza Media, succede spesso che le insegnanti individuino tra gli alunni persone capaci e quindi meritevoli di seguire il corso sopra citato.

Anche in questo caso l'iscrizione viene pagata dal Progetto così come i libri e il trasporto.

Si è però deciso che l'iscrizione al Corso di terza media può essere fatto SOLO ed ESCLUSIVAMENTE a settembre quindi a inizio programma scolastico.

Per quanto riguarda il materiale scolastico (libri, quaderni, penne, ecc ecc) è sempre opportuno contattare il Coordinatore per la scuola dei richiedenti protezione in quanto referente della scuola per l'Area richiedenti protezione.

### **CERTIFICAZIONI LIVELLO A2 – UNIVERSITÀ' ROMA TRE**

La scuola di italiano Ruah è convenzionata con l'Università Roma 3 per certificare il livello di italiano come L2 (test per livelli A2 e B1). Questo certificato è valido a livello europeo e ha un valore legale. È previsto un corso di preparazione di 10 lezioni, circa un mese prima dell'esame, per capire come funziona la prova.

Sia la quota dell'esame che del corso di preparazione sono a carico della struttura.

I docenti devono segnalare di volta in volta gli studenti meritevoli attraverso una mail al Coordinatore per la scuola dei richiedenti asilo. Egli stesso selezionerà tra tutti quelli individuati un massimo di 12 presenze.

Manderà poi una mail ai coordinatori di struttura conte generalità degli ospiti selezionati e gli stessi coordinatori (o i referenti scolastici) invieranno i documenti richiesti alla segreteria della Scuola di Italiano Ruah.

Per quanto riguarda gli ospiti che frequentano i centri EDA, sarà il Coordinatore per la scuola dei richiedenti protezione ad informarsi con i coordinatori delle diverse scuole e comunicare poi le modalità ai referenti scuola delle strutture e ai coordinatori.

### **USCITE DIDATTICHE**

Gli insegnanti organizzeranno all'interno della struttura delle uscite didattiche.

Si prevede una sola uscita a ospite autorizzata e pagata.

Se i volontari vogliono organizzare altre attività, allora il trasporto e qualsiasi altra spesa sarà a carico o dei volontari o degli ospiti.

## PRASSI AVVOCATI

Quando uno dei nostri ospiti riceve risposta negativa da parte della Commissione (notificata dalla Questura di Bergamo attraverso il diniego), abbiamo 30 giorni di tempo per cercare un avvocato e depositare il ricorso.

Bisogna quindi informarsi circa volontà o meno del richiedente protezione internazionale di fare ricorso.

In caso contrario allo stesso verrà garantita l'accoglienza fino allo scadere dei tempi giuridici per la presentazione del ricorso (30 giorni come sopra citati) e all'uscita donati i 250 euro.

Allo stesso dovrà essere fatto firmare un foglio in cui l'ospite rinuncia di sua spontanea volontà a qualsiasi accompagnamento legale. Tale foglio (vedi allegato) dovrà essere firmato in massimo una settimana dopo la notifica di diniego, consapevole dell'impossibilità di cambiare idea.

Se invece l'ospite decide di fare ricorso, l'equipe dovrà contattare un avvocato e presentare tutta una serie di documenti (copia del PDS ritirato dalla Questura, copia del verbale del colloquio avuto in Commissione, copia dell'ospitalità, patrocinio gratuito, dichiarazione di indigenza, procura) indispensabili per depositare il ricorso.

Il ricorso verrà depositato dal legale che nelle settimane successive farà avere al coordinatore copia di tutta la documentazione che serve per chiedere un nuovo PDS in Questura.

Esistono diverse modalità secondo le quali l'avvocato può depositare il ricorso e in base a queste il coordinatore riceverà differenti documentazioni necessarie per la domanda di nuovo PDS.

- Se l'avvocato deposita il ricorso in modo cartaceo, il coordinatore riceverà copia della prima pagina del ricorso arrecante timbro e numero di registro (a volte la Questura chiede l'intero ricorso; se necessario quindi richiedere tutte le pagine del ricorso al legale).
- Se l'avvocato deposita il ricorso telematicamente le opzioni sono due: o via pec o attraverso un caricamento automatico nel sistema giuridico.

Nel primo caso, il coordinatore riceverà la ricevuta di consegna e accettazione della pec e copia del ricorso; nel secondo caso verrà inviato il foglio del fascicolo che ne indica la registrazione (è la schermata di una pagina web) e copia del ricorso.

In caso di volontà da parte dell'ospite di rivolgersi ad un avvocato privato, lo stesso dovrà firmare un documento (vedi allegato) in cui rifiuta l'assistenza legale proposta dalla Cooperativa e si impegna a consegnare entro la data di scadenza del ricorso copia dello stesso depositato dal suo avvocato. Contrariamente, l'ospite verrà segnalato alla Prefettura che procederà all'espulsione in quanto illegale sul territorio nazionale.

Se l'ospite riceve risposta negativa anche in fase di ricorso, possiamo seguirlo in **appello**.

IMPORTANTE: noi non siamo obbligati a trovare l'avvocato agli ospiti in fase di appello.

Gli stessi dovranno quindi firmare un foglio (vedi allegato) in cui si dichiara quanto scritto sopra.

Tale foglio deve essere firmato dall'ospite il giorno della preparazione alla Commissione; al richiedente infatti verrà presentato oltre al registro Commissione da far firmare (che attesta la preparazione dello stesso all'audizione futura con la presenza dell'operatore legale e del mediatore) anche il foglio sopra citato. Se l'ospite si rifiuta di firmarlo, allora si stilerà un nuovo documento con la firma del mediatore e dell'operatore presenti dove appunto si farà presente che l'ospite non ha voluto sottoscrivere il documento.

Se allo scadere dei 30 giorni non si è riusciti a trovare un avvocato disponibile, allora l'ospite risulterà illegale. Si consiglierà allo stesso di lasciare la struttura e in caso negativo si informerà la Prefettura che tramite la Questura e le Forze dell'Ordine recaperà all'ospite lettera di espulsione e lo stesso dovrà lasciare immediatamente la struttura ed entro 15 gg il suolo nazionale.

In entrambi i casi è previsto il buono uscita di 250 euro.

## PRASSI PAGAMENTI

Il Progetto prevede il pagamento di tutta una serie di cose quali:

- biglietti bus o treno per tutti gli appuntamenti in Questura
- biglietto bus o treno per colloquio con Avvocato in caso di ricorso (gli ospiti che decidono di rivolgersi ad un avvocato privato non avranno l'erogazione dei biglietti per l'incontro con il legale)
- biglietto treno per appuntamento in Commissione Territoriale (a partire dal 1 Marzo 2016)
- pagamento dei bollettini postali e delle marche da bollo che servono per il rilascio del permesso di Soggiorno Elettronico e del Titolo di Viaggio dopo risposta positiva da parte della Commissione
- pagamento delle fototessere (sia in fase di primo permesso che di rinnovi anche dopo il ricorso)
- pagamento wifi in struttura (agli ospiti viene richiesto il pagamento di una tassa di 5 euro, soldi che possono essere recuperati anche nel corso di diversi mesi e che verranno poi reinvestiti all'interno della struttura...ricordiamo le eccezioni per le strutture di montagna dove agli ospiti non viene richiesto il pagamento di nessuna tassa)
- pagamento dell'attivazione della linea internet negli appartamenti e pagamento del modem (la tassa mensile viene invece pagata dall'ospite)
- biglietto bus o treno per frequentare la scuola di italiano (se al di fuori della struttura e lontana dalla stessa, salvo per gli ospiti accolti presso le strutture di Bergamo città) e per i diversi corsi di formazione
- pagamento del trasporto per le attività di volontariato
- pagamento della visita dal medico legale solo se richiesta dal giudice o dall'avvocato in fase di ricorso
- pagamento di tutti i medicinali (prescritti dal medico di base) e di tutte le visite specialistiche richieste (in caso di urgenza e di tempi di attesa molto lunghi, ci si può rivolgere anche ad un privato e anche in questo caso, dopo aver richiesto l'autorizzazione allo Staff Direttivo, paga il progetto)
- biglietti bus o treno per recarsi in ospedale o dal medico di base se distante dalla struttura
- iscrizione alla scuola di italiano (se a pagamento) e al Corso di Terza Media (vedi prassi scuola)

### TUTTE LE ALTRE SPESE SONO A CARICO DEGLI OSPITI.

## PRASSI DIFFIDE, ESPULSIONI E NOTIFICHE DI USCITA

Per quanto riguarda **LE DIFFIDE E LE ESPULSIONI**, la Prefettura ha potere di decidere se espellere o meno uno dei nostri ospiti anche se alla prima segnalazione a seconda della gravità del fatto.

Tendenzialmente però si aspetta quasi sempre la seconda diffida per procedere all'espulsione.

Si ricorda che in casi gravi quali violenze fisiche, risse, minacce fisiche e verbali agli ospiti o agli operatori, uso e spaccio di sostanze stupefacenti, è consigliabile richiedere un'espulsione diretta (senza passare necessariamente dalle due diffide).

In alcuni casi la Prefettura prevede non un'espulsione diretta ma un **PREAVVISO DI REVOCA** delle misure di accoglienza.

Tale preavviso (al 99% è un'espulsione) prevede la necessità da parte nostra di tenere all'interno della struttura il richiedente asilo che riceve tale comunicazione.

Lo stesso ha 10 giorni di tempo per presentare memorie in lingua italiana per opporsi alle misure di revoca.

Tali memorie devono essere consegnate tramite fax o tramite posta ordinaria alla Prefettura che una volta analizzate e prese in considerazione valuterà se sospendere o meno la decisione.

A detta della Prefettura tali memorie non vengono quasi mai accettate e l'ospite riceverà sempre tramite le Forze dell'Ordine la lettera di espulsione e di uscita definitiva dalla struttura.

Si ricorda che in questi casi **NON** viene pagato il buono uscita.

**IMPORTANTISSIMO:** noi non dobbiamo aiutare il richiedente asilo nella compilazione e nella consegna delle memorie alla Prefettura. Al momento della consegna del preavviso di revoca, l'ospite verrà informato dalle Forze dell'Ordine o dall'operatore della possibilità di presentare tali memorie ma noi non possiamo aiutarlo in nessun modo.

Diffide, preavvisi di revoca e espulsioni devono essere tutte notificate dalle Forze dell'Ordine o direttamente in struttura o in Questura dopo convocazione dell'ospite.

Per quanto riguarda le notifiche di **USCITA DOPO RISPOSTA POSITIVA** da parte della Commissione, si ricorda che in caso di Protezione Sussidiaria e Asilo Politico gli ospiti possono rimanere accolti nelle nostre strutture 6 mesi dalla data di notifica; in caso di Motivi Umanitari il periodo di accoglienza è di un mese.

In entrambi i casi è la Prefettura, tramite la Questura, a notificare l'uscita ai nostri ospiti.

Ricevuta la notifica, i cittadini immigrati dovrebbero lasciare immediatamente la struttura.

Si è però deciso di ospitarli fino al giorno seguente, quando verrà comunicata l'uscita definitiva all'amministrazione e all'ospite verrà fornito il buono di 250 euro e il saldo del pocket money (se non in possesso della card bancaria).

Tale regola riguarda solo gli ospiti in possesso di tutti i documenti quale Permesso di Soggiorno elettronico e Titolo di Viaggio.

Se l'ospite non ha ancora ritirato anche solo uno dei due documenti sopra citati per ritardi da parte della Questura, può rimanere nelle nostre strutture fino alla consegna dei documenti.

Una volta ritirati i documenti il cittadino immigrato dovrà lasciare immediatamente la struttura e solo allora segnaleremo l'uscita definitiva all'amministrazione e consegneremo buono di 250 euro e saldo pocket money (sempre se non in possesso della card bancaria).

## **ALTRE TIPOLOGIE DI USCITA:**

### USCITA TEMPORANEA:

A partire da dicembre 2015, tutti gli ospiti che vogliono assentarsi dalla struttura per un massimo di 3 notti consecutive, devono chiedere autorizzazione alla Prefettura almeno una settimana prima della presunta data di uscita temporanea.

Attraverso un modulo prestampato, gli ospiti compilano la richiesta che viene poi inoltrata dallo Staff direttivo alla Prefettura in attesa di risposta.

Si ricorda che la Prefettura concede autorizzazione solo **“se risultano rilevanti motivi personali o per motivi attinenti all'esame della domanda di asilo”**.

Da tale definizione si evince che l'autorizzazione molto spesso viene negata (a volte non riceviamo nemmeno comunicazione contraria o favorevole) in quanto spesso gli allontanamenti dei nostri ospiti portano motivazioni diverse da quelle effettivamente riconosciute.

**Si ricorda che in caso di risposta negativa ma anche nel caso in cui non venga ricevuta nessuna comunicazione da parte della Prefettura, l'ospite non può assentarsi.**

IMPORTANTE: La Prefettura ricorda che se un ospite decide in autonomia di assentarsi dalla struttura senza nessuna autorizzazione, è nostro dovere comunicarlo tempestivamente alla stessa con la richiesta di una lettera di diffida (3).

L'orario di rientro in struttura è fissato per MEZZANOTTE.

### USCITA DEFINITIVA DOPO NOTIFICA DELLA QUESTURA:

In caso di notifica da parte della Questura (di norma dopo un mese dalla notifica per Motivi Umanitari; dopo 6 mesi dalla notifica per Asilo Politico o Protezione Sussidiaria; o dopo la risposta negativa da parte del Giudice per quanto riguarda la richiesta di Sospensiva sia in fase di ricorso che in fase di appello), l'ospite deve lasciare la struttura **immediatamente**. In quel caso viene garantito (non perché richiesto dalla Prefettura ma come scelta della Cooperativa Ruah e di Caritas) un buono uscita di 250 euro che viene consegnato in contanti al cittadino immigrato il giorno dell'uscita facendo firmare una ricevuta che serve per la rendicontazione.

Il cittadino immigrato potrà rimanere nella struttura fino al giorno seguente quando verrà fatta comunicazione di uscita all'amministrazione.

### USCITA IN CASO DI MANCATO DEPOSITO DEL RICORSO O DELL'APPELLO:

l'ospite che decide di contattare personalmente un proprio avvocato (vedi prassi avvocato) ha l'obbligo di consegnare in struttura il ricorso depositato entro i 30 giorni previsti per legge.

In caso in cui l'ospite non presenti ricorso ad un avvocato, allora risulta per legge essere irregolare e in questo caso gli operatori e il coordinatore sono tenuti ad informare l'ospite di tale reato consigliandogli di lasciare la struttura prima della lettera di espulsione da parte delle Autorità competenti.

Se il cittadino immigrato desiste dal lasciare il Centro di Accoglienza, allora è nostro dovere informare la Prefettura che provvederà a comunicare allo stesso, attraverso un atto di espulsione, l'obbligo di lasciare il territorio nazionale entro 15 gg.

In caso di mancato ricorso in fase di appello (per svariati motivi tra cui l'impossibilità di trovare un avvocato), l'ospite verrà informato anticipatamente (al momento della risposta negativa del ricorso) che noi come Cooperativa ci impegniamo a contattare e possibilmente trovare un avvocato per l'appello ma in caso di impossibilità noi non ne abbiamo nessuna responsabilità.

Anche in quel caso passati i tempi previsti per legge, il cittadino immigrato risulta illegale e allo stesso verrà consigliato di lasciare la struttura.

In caso contrario si contatteranno le Autorità di riferimento. (vedi sopra)

#### USCITA DEFINITIVA VOLONTARIA:

Se un ospite decide di lasciare la struttura di sua spontanea volontà, si prevede un buono uscita che varia a seconda della situazione giuridica dello stesso.

Se l'ospite **non è ancora stato convocato presso la Commissione Territoriale** il buono uscita è di 100 euro.

Se l'ospite **ha già ricevuto risposta (positiva o negativa) da parte della Commissione** il buono uscita è di 250 euro. In entrambi i casi deve firmare il foglio di uscita definitiva e quello relativo al buono economico.

I soldi vengono consegnati in contanti e NON vengono caricati sulla carta.

I pocket money invece, se l'ospite in possesso di carta bancaria, vengono liquidati direttamente dall'amministrazione a fine mese.

Se l'ospite invece non è in possesso di carta, allora verrà consegnato il pocket money (per i giorni di permanenza) in contanti al momento dell'uscita.

Tutti questi soldi vengono prelevati dalla cassa personale dell'operatore che poi renderà in amministrazione come se fosse una spesa ordinaria consegnando il modulo di uscita firmata dall'ospite.

IMPORTANTE. In caso di uscita, comunicare lo stesso giorno tramite e-mail all'amministrazione, al responsabile dell'area richiedenti asilo e al coordinatore per la scuola dei richiedenti asilo.

*Si specifica che il contributo all'uscita, proprio perché volto ad aiutare per le prime spese di una vita autonoma, non viene mai riconosciuto in caso di passaggio ad altro progetto (ad esempio SPRAR).*

## **PRASSI RICERCA LAVORO**

All'interno delle nostre strutture abbiamo il compito di fornire ORIENTAMENTO AL LAVORO ai nostri ospiti attraverso una serie di fasi così riassunte:

### **CURRICULUM VITAE:**

Per la stesura del curriculum vitae dei nostri ospiti si chiede collaborazione all'insegnante referente della scuola di italiano all'interno della struttura (il programma scolastico prevede un modulo che riguarda esplicitamente la ricerca lavoro e il curriculum vitae).

Attraverso l'aiuto dell'insegnante, l'ospite compila a mano il modello prestabilito a disposizione dell'insegnante il quale verrà poi riscritto al computer grazie all'aiuto dei volontari presenti in struttura (se non sono presenti dei volontari si chiederà nuovamente collaborazione alle insegnanti o agli operatori di struttura).

All'insegnante viene chiesto inoltre di spiegare: cos'è il lavoro; come si ricerca lavoro in Italia e nello specifico a Bergamo (agenzie

interinali); cosa sono i Centri per l'Impiego, dove si trovano e cosa offrono.

### **CENTRI PER L'IMPIEGO:**

Dopo una mini preparazione fatta a scuola grazie all'aiuto degli insegnanti, gli ospiti si recano in autonomia presso il Centro per l'Impiego di riferimento.

Insieme al CV, all'ospite verrà fornito un documento da consegnare all'operatore del Centro per l'Impiego e dovrà presentarsi con il suo permesso di soggiorno (non serve la carta d'identità).

I biglietti per gli spostamenti sono a carico dell'ospite e non vengono quindi forniti dal Progetto.

Si ricorda che presentarsi al Centro per l'Impiego non è un dovere del richiedente asilo, ma un'opportunità che viene fornita; chi non vuole usufruire di tale servizio è libero di non farlo.

### **AGENZIE INTERINALI:**

L'operatore ha il compito di fornire agli ospiti le indicazioni per raggiungere le diverse agenzie interinali di Bergamo e della provincia dove il ragazzo è accolto.

Ciò significa consegnare ai richiedenti asilo una mappa con gli indirizzi delle diverse agenzie presenti sul territorio.

L'ospite anche in questo caso si recherà in autonomia e non gli verranno forniti i biglietti per il trasporto.

Così come sottolineato all'inizio, noi come progetto forniamo orientamento al lavoro e ciò significa che una volta concluse le fasi sopra descritte il nostro lavoro si esaurisce.

Infatti, è importante ricordare a tutti gli operatori che **noi non cerchiamo lavoro agli ospiti**.

Non avendo accordi scritti o verbali con la Prefettura, un ospite che trova lavoro può rimanere all'interno delle nostre strutture e viene "trattato" così come tutti gli altri ospiti.

Nostro compito è quello di ricordare al datore di lavoro che l'ospite assunto (se non ha ancora uno status definito) potrebbe non ricevere alcun tipo di Protezione Internazionale e quindi di Permesso di Soggiorno, ricordando che senza documenti la persona che hanno assunto diventa irregolare e quindi che soggiorna illegalmente sul territorio nazionale. Continuare dunque il rapporto di lavoro è quindi contro la legge e il datore di lavoro può incorrere in sanzioni gravose.

Per quanto riguarda il lavoro in nero è bene ricordare ai nostri ospiti che è del tutto illegale e se a conoscenza di ciò noi siamo tenuti a norma di legge a denunciare il datore di lavoro.

### **PRASSI VOLONTARI NELL'ACCOGLIENZA DIFFUSA**

Alle comunità (parrocchiali o civili) che aprono le loro porte a un appartamento in accoglienza diffusa è chiesta non la gestione pratica degli ospiti (la parte dell'organizzazione interna dell'appartamento, degli accompagnamenti sanitari, del percorso burocratico e legale per l'ottenimento dei documenti, ecc. ), ma è chiesto di rendere concreta la parola "accoglienza". "Accoglienza" in questo caso significa incontro e scambio, relazione e conoscenza.

Si profilano quindi una serie di possibili "identikit" dei volontari che, in parrocchia, per qualche associazione, o per l'amministrazione comunale, donano parte del loro tempo e delle loro energie per sperimentare questo tipo di accoglienza, dedicata ai richiedenti asilo che sono ospitati sul loro territorio.

**VOLONTARI TUTOR PER LE ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO:** gli ospiti negli appartamenti in accoglienza diffusa generalmente sono coinvolti in varie attività di volontariato. Sono attività settimanali (1,2,3 volte a settimana a seconda della disponibilità) destinate alla parrocchia, alle associazioni o al territorio. I richiedenti asilo tuttavia non possono essere lasciati da soli in queste attività. È necessaria la presenza, insieme a loro, di alcuni "tutor" che li accompagnano e spiegano loro il lavoro da fare. Generalmente si tratta di volontari già attivi sul territorio che danno una mano nella pulizia degli spazi, in piccoli lavori di manutenzione, in altre attività semplici come l'aiuto nell'attraversamento pedonale per i bambini, la preparazione logistica delle feste del paese ...ecc.

**VOLONTARI PER L'INSEGNAMENTO DELLA LINGUA ITALIANA:** gli ospiti hanno bisogno di sviluppare le loro competenze linguistiche per quanto riguarda l'italiano. Sempre partecipano alle lezioni organizzate dalla cooperativa, o presenti sul territorio (CPIA), ma in accoglienza diffusa è bene che gli ospiti abbiano anche possibilità di imparare meglio l'italiano visto che avranno contatti più frequenti con la popolazione del territorio. Alcuni volontari quindi potrebbero organizzare delle lezioni di italiano aggiuntive (aiuto compiti) oppure attività legate alla conversazione o alla lettura.

**VOLONTARI PER L'INSERIMENTO IN GRUPPI GIÀ PRESENTI SUL TERRITORIO:** l'accoglienza degli ospiti può passare anche senza organizzare qualcosa ad hoc per loro, ma semplicemente inserendoli in gruppi che sul territorio già esistono: gruppo giovani parrocchiale o centri di aggregazione giovanile, squadre sportive, volontari al bar della parrocchia, gruppo di animatori giochi dell'oratorio, coro parrocchiale, ecc... In questo caso la fase iniziale di inserimento è fondamentale, poi gli ospiti generalmente continuano il percorso all'interno di questi gruppi abbastanza in autonomia.

**FAMIGLIE CHE APRONO LE LORO PORTE PER EVENTI OCCASIONALI:** es: pranzi condivisi, gite, serate, feste, festa dei popoli, giornata mondiale del migrante e del rifugiato, giornata missionaria... tutte occasioni che possono creare rapporti più duraturi e informali tra famiglie e ospiti.

**VOLONTARI PER LA CONOSCENZA DEI SERVIZI DEL TERRITORIO:** il loro compito è la spiegazione (insieme all'operatore o al mediatore) dei servizi che il territorio può offrire (biblioteca, oratorio, campo sportivo, autobus, ecc...)

Queste attività non devono essere necessariamente tutte realizzate, ma se una comunità decide di accogliere un gruppo di ospiti, portare avanti alcune di queste attività è un modo di prendersi cura delle persone a cui è stata aperta la porta.

L'operatore di riferimento degli ospiti non è sempre presente in appartamento (anche perché l'idea dell'accoglienza diffusa è anche quella di favorire una certa autonomia negli ospiti, senza cadere nell'assistenzialismo). L'operatore è comunque una figura importante alla quale gli ospiti si rivolgeranno in caso di bisogni particolari e che assicura la sua presenza per 2 ore settimanali per ogni ospite presente. L'operatore è il riferimento costante per i volontari che si avvicinano con gli ospiti, sia per traduzioni e mediazioni ma anche per organizzazione delle attività e riunioni di verifica.

# GLOSSARIO

## Convenzione di Ginevra

La Convenzione di Ginevra sullo Statuto dei Rifugiati, documento delle Nazioni Unite presentato all'Assemblea Generale nel 1951 e attualmente sottoscritto da 144 Paesi, rimane ancora oggi un elemento cardine del diritto internazionale in materia d'asilo. Contiene la definizione di rifugiato che è in uso nella maggior parte dei Paesi e sancisce il principio di non refoulement (non respingimento) che vieta agli Stati firmatari di espellere o respingere alla frontiera richiedenti asilo e rifugiati.

## Richiedente asilo

Colui che, trovandosi al di fuori dei confini del proprio Paese, presenta in un altro Stato domanda per il riconoscimento dello status di rifugiato. Tale iter concede un permesso di soggiorno regolare per motivi di domanda d'asilo che scade con lo scadere dell'iter stesso. La procedura di vaglio della domanda d'asilo può portare al riconoscimento di uno status di protezione internazionale (status di rifugiato, protezione sussidiaria, protezione umanitaria) o al suo rifiuto.

## Rifugiato

Si configura come rifugiato la persona alla quale è stato riconosciuto lo status di rifugiato politico in base ai requisiti stabiliti dalla convenzione di Ginevra del 1951, cioè a colui che «nel giustificato timore d'essere perseguitato per la sua razza, la sua religione, la sua cittadinanza, la sua appartenenza a un determinato gruppo sociale o le sue opinioni politiche, si trova fuori dello Stato di cui possiede la cittadinanza e non può o, per tale timore, non vuole domandare la protezione di detto Stato». Tale riconoscimento produce un permesso di soggiorno della durata di 5 anni, rinnovabile alla scadenza.

## Titolare protezione sussidiaria

Si configura come beneficiario di protezione sussidiaria colui che pur non rientrando nella definizione di rifugiato ai sensi della convenzione di Ginevra necessita di una forma di protezione internazionale perché in caso di rimpatrio, nel paese di provenienza, sarebbe in serio pericolo a causa di conflitti armati, violenza generalizzata o per situazioni di violazioni massicce dei diritti umani. Il riconoscimento di protezione sussidiaria prevede un il rilascio permesso di soggiorno della

durata di 5 anni, rinnovabile.

Protezione internazionale

Nel contesto dell'Unione Europea comprende lo status di rifugiato e quello della protezione sussidiaria.

## Titolare protezione umanitaria

Viene rilasciato un permesso di protezione umanitaria, della durata di 1 anno, rinnovabile, a chi, pur non rientrando nelle categorie sopra elencate, viene reputato come soggetto a rischio per gravi motivi di carattere umanitario in caso di rimpatrio. Tale riconoscimento è rilasciato dalle questure su proposta delle Commissioni Territoriali.

## Sfollato

Si configura come sfollato la persona o il gruppo di persone che sono state costrette a fuggire dal proprio luogo di residenza abituale, soprattutto in seguito a situazioni di conflitto armato, di violenza generalizzata, di violazioni dei diritti umani o di disastri umanitari e ambientali e che non hanno attraversato confini internazionali. In inglese il sfollato è definito internally displaced persons (Idps).

## Profugo

Termine generico che indica chi lascia il proprio paese a causa di guerre, invasioni, persecuzioni o catastrofi naturali.

Migrante Irregolare

Un migrante irregolare, comunemente definito come "clandestino", è colui che:

- ha fatto ingresso eludendo i controlli di frontiera nazionali;
- è entrato regolarmente nel paese di destinazione, ad esempio con un visto turistico, e vi è rimasto dopo la scadenza del visto d'ingresso;
- benché oggetto di un provvedimento di allontanamento non ha lasciato il territorio del paese che ha decretato il provvedimento stesso.

## Apolide

Un apolide è colui che non possiede la cittadinanza di nessuno stato. Si è apolide per origine quando non si è mai goduto dei diritti e non si è mai stati sottoposti ai doveri di nessuno Stato. Si diventa apolide per derivazione a causa di varie ragioni

conseguenti alla perdita di una pregressa cittadinanza e alla mancata acquisizione contestuale di una nuova.

Le ragioni possono essere:

- a) annullamento della cittadinanza da parte dello Stato per ragioni etniche, di sicurezza o altro;
- b) perdita di privilegi acquisiti in precedenza - come per esempio la cittadinanza acquisita tramite matrimonio;
- c) rinuncia volontaria alla cittadinanza.

### **Rimpatriato**

Si configura come rimpatriato colui che, titolare di una protezione internazionale, decide spontaneamente di fare ritorno nel paese di provenienza. Secondo la convenzione dell'organizzazione dell'unità africana (OUA) il paese di asilo deve adottare le misure appropriate per porre in essere le condizioni di sicurezza per il ritorno del rifugiato. Nessun rifugiato può essere rimpatriato contro la sua volontà.

### **UNHCR e UNRWA**

Con questi due acronimi ci si riferisce a due agenzie delle Nazioni Unite che lavorano rispettivamente per i rifugiati. La prima ha un taglio più ampio, è infatti l'agenzia delle Nazioni Unite per i rifugiati (United Nations High Commissioner for Refugees - Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati). Fu creata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 1950 e di fatto, incominciò ad operare il 1° gennaio 1951. La seconda è l'agenzia delle Nazioni Unite creata specificatamente per i rifugiati palestinesi nel 1948 (United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East - Agenzia per il soccorso e l'occupazione).

### **I centri**

CPSA (Centri di Primo Soccorso e Accoglienza), CDA (Centri Di Accoglienza) CARA (Centri di Accoglienza Richiedenti Asilo), CIE (Centri di Identificazione ed Espulsione). In particolare, il richiedente è ospitato in un centro di accoglienza richiedenti asilo (CARA) nei seguenti casi:

- a) quando è necessario verificare o determinare la sua nazionalità o identità, ove lo stesso non sia in possesso dei documenti di viaggio o di identità, ovvero al suo arrivo nel territorio dello Stato abbia presentato documenti risultati falsi o contraffatti;
- b) quando ha presentato la domanda dopo essere stato fermato per aver eluso o tentato di eludere il controllo di frontiera o subito dopo;
- c) quando ha presentato la domanda dopo essere stato fermato in condizioni di soggiorno irregolare.

Nel caso di cui alla lettera a), il richiedente è ospitato nel centro

per un periodo non superiore a venti giorni. Negli altri casi il richiedente è ospitato nel centro per il tempo strettamente necessario all'esame della domanda innanzi alla commissione territoriale e, in ogni caso, per un periodo non superiore a trentacinque giorni.

Istituiti nel 2008 in sostituzione dei CID (Centri di Identificazione), dovrebbero essere sostituiti dagli Hub Regionali. I CAS (centri di accoglienza straordinaria) hanno cominciato ad essere istituiti alla fine del 2013 e prevedono degli accordi tra le Prefetture e associazioni o privati cittadini per la gestione di posti di accoglienza assegnati in base ad un bando o direttamente.

### **SPRAR**

Acronimo di Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati. Creato nel 2001 sulla base di un progetto del Programma Nazionale Asilo (PNA) è un sistema formato dagli enti locali italiani che mettono volontariamente a disposizione servizi legati all'accoglienza, all'integrazione e alla protezione dei richiedenti asilo e rifugiati. Il fine del sistema è di garantire un percorso di accoglienza integrata: il superamento della semplice distribuzione di vitto e alloggio per il raggiungimento della costruzione di percorsi individuali di inserimento socio economico.

### **ENA**

Acronimo di Emergenza Nord Africa: stato di emergenza umanitaria dichiarato a febbraio 2011 per l'arrivo di persone in fuga dall'Africa settentrionale. Ha creato a un percorso di ricezione e accoglienza parallelo, che è stato chiuso a fine febbraio 2013.

### **Commissione Territoriale**

Per commissione territoriale si intende un organismo, nominato con decreto dal presidente del Consiglio dei ministri, composto da quattro membri (un rappresentante della prefettura con funzione di presidente, un funzionario della polizia di Stato, un rappresentante di un ente territoriale e un rappresentante dell'Unhcr) che ha il ruolo di esaminare, valutare e decidere circa le domande di asilo presentate presso le questure italiane. Lo strumento utilizzato per tali valutazioni è l'audizione cioè un colloquio personale fra i membri della commissione e il richiedente asilo. La commissione a seguito dell'audizione può decidere di: a) riconoscere lo status di rifugiato politico, di protezione sussidiaria o di protezione umanitaria b) non riconoscere tali status e quindi rigettare la domanda per manifesta infondatezza.

## Regolamento Dublino

Convenzione europea, stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame della domanda d'asilo presentata in uno degli Stati dell'Unione. In linea generale, il regolamento prevede che l'esame della domanda d'asilo sia di competenza del primo Paese dell'Unione in cui il richiedente asilo abbia fatto ingresso. Stilato nel 1990 è stato modificato e aggiornato nel 2003 (Dublino II). Una nuova versione è stata pubblicata nel 2013 ed è effettiva dal 1° gennaio 2014 (Dublino III).

## I casi soggetti al Regolamento Dublino

Si configurano come casi soggetti alla procedura Dublino le sospensioni degli esami delle domande di asilo di coloro che avendo fatto domanda di asilo in un paese dell'area Schengen, senza averne il diritto legittimo, vengono reputati di competenza di un altro paese di detta area secondo il testo del regolamento Dublino III. Una volta determinata la natura Dublino il richiedente viene trasferito nel paese competente.

## Eurodac

Il termine indica l'European Dactyloscopy, cioè il database europeo con sede a Lussemburgo per il confronto delle impronte digitali che rende possibile l'applicazione della convenzione di Dublino.

## Frontex

Frontex è il nome dell'agenzia europea per il coordinamento della cooperazione fra i paesi membri in tema di sicurezza delle frontiere. Questa agenzia, diventata operativa nel 2005 con sede a Varsavia, è il risultato di un compromesso tra i detentori della comunitarizzazione della sorveglianza delle frontiere esterne e gli Stati membri, preoccupati di conservare le proprie prerogative sovrane in questo ambito. Infatti il consiglio di amministrazione di Frontex è composto da un rappresentante di ciascun Stato membro e da due rappresentanti della Commissione Europea. Le attribuzioni di Frontex sono molteplici, la più mediatizzata è il coordinamento delle operazioni di controllo della frontiera esterna dell'UE nei punti ritenuti particolarmente "a rischio" in termini di migrazione.

## Mare Nostrum

L'operazione militare ed umanitaria voluta dal governo italiano a partire dall'ottobre 2013 (poco prima c'era stato un naufragio dove avevano perso la vita più di 300 persone) e durata sino a novembre del 2014 nel mar mediterraneo meridionale che ha avuto come mandato la duplice missione sia di salvare la vita di chi si trovava in pericolo in quel pezzo di mare sia di provare

ad identificare e fermare i trafficanti umani.

## Triton

ha sostituito nel novembre del 2014 l'operazione Mare Nostrum ed essendo sotto la direzione di Frontex aveva inizialmente un mandato di sicurezza cioè doveva coordinare le operazioni di controllo dell'immigrazione irregolare alle frontiere marittime esterne del mediterraneo, solo nel maggio 2015 (dopo un grande naufragio dove hanno perso la vita quasi 800 persone) il suo mandato e il suo raggio di azione si sono ampliati includendo la salvaguardia delle vite in mare in pericolo e agendo sino a 138 miglia dalle coste.

## Ministero dell'interno

È l'Amministrazione Centrale dello Stato che ha competenza primaria in materia di immigrazione e asilo.

## Prefettura

È l'Organo Amministrativo decentrato del Ministero dell'Interno sul territorio provinciale ed è Ufficio Territoriale del Governo.

## Questura

È l'Organo Amministrativo che dirige e organizza le attività della Polizia in ogni provincia. All'interno di ogni Questura c'è un ufficio stranieri che si occupa delle pratiche burocratiche degli immigrati e di coloro che richiedono asilo

## Permesso di soggiorno

È il documento che autorizza a soggiornare sul territorio italiano in maniera regolare.

## Documento di viaggio

È il documento che ti autorizza a viaggiare fuori dall'Italia se sei stato riconosciuto rifugiato.

## Titolo di viaggio

È il documento che ti autorizza a viaggiare fuori dall'Italia se hai avuto il permesso di soggiorno per protezione sussidiaria e per protezione umanitaria.

## Minore non accompagnato

Una persona che ha meno di diciotto anni, che non è sposata e che si trova in un Paese europeo senza essere accompagnato da una persona che ha più di diciotto anni e che sia per lui formalmente responsabile.

## Cedolino

Documento avente la forma di una striscia di carta con foto

che viene consegnato al richiedente quando, dopo essersi recato in Questura per presentare richiesta di asilo, è stato fotosegnalato. Su questo documento sono segnati i successivi appuntamenti con la Questura.

### **Verbalizzazione**

Fase della procedura di asilo in cui presso la Questura avviene la compilazione del Modello C3 (domande scritte per il richiedente, in cui si chiedono informazioni relative a lui, alla sua famiglia, al viaggio che ha condotto per giungere in Italia).

### **Spazio Schengen**

Spazio di libera circolazione che include 26 Paesi europei, di cui 22 membri dell'Ue. Dei 28, ne fanno parte 22 ad eccezione di Gran Bretagna e Irlanda (opt-out), Cipro, Croazia, Bulgaria e Romania. Vi rientrano poi Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera.

### **Operatori del centro**

Sono persone specializzate all'interno dei centri di accoglienza (CARA o CAS o SPRAR) che si occupano dell'aspetto amministrativo-organizzativo dei servizi offerti a tutela del richiedente protezione internazionale e della risoluzione dei problemi medici, psicologici e legali dei richiedenti protezione internazionale.

### **Mediatori linguistici e culturali**

Persone che all'interno del centro aiutano il richiedente protezione internazionale a comunicare con il personale del centro e/o con i membri della Commissione Territoriale, anche interpretando le diversità culturali e comportamentali.







**COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE RUAH**

Sede legale: c/o Patronato S. Vincenzo, via M. Gavazzeni 3 - 24125 Bergamo  
Sede amministrativa: via San Bernardino 77 - 24126 Bergamo  
Tel. +39 035 4592548 - Fax +39 035 330391  
[www.cooperativaruah.it](http://www.cooperativaruah.it) - [info@cooperativaruah.it](mailto:info@cooperativaruah.it)