



## COMUNE DI VENEZIA

DIREZIONE: DIREZIONE COESIONE SOCIALE, SERVIZI ALLA PERSONA E BENESSERE DI COMUNITA'

### DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE

OGGETTO: (PF 23002) CUP F75I17000000003 D.A.C. ai sensi art.192 D.Lgs. n. 267/2000 affidamento Servizio di accoglienza n. 77 beneficiari Terraferma e Venezia Centro Storico/Isole Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) di cui al D.M. del 13/10/2022. Approvazione capitolato Speciale d'Appalto.Impegno di spesa di € 271.309,50.= proroga tecnica ex art. 106 co. 11 D.Lgs 50/2016 di 3 mesi Contratto appalto Rep. 131387 del 04/02/2021, così come integrato con DD 2022/1478 e correlato accertamento di entrata.

*Proposta di determinazione (PDD)* n. 2629 del 25/11/2022

*Determinazione (DD)* n. 2546 del 07/12/2022

*Fascicolo* 2022.VIII/1/1.111 "Servizio PIM - Progetto SIPROIMI Ordinari"

---

Il dispositivo atto è stato firmato digitalmente ai sensi del Codice delle Amministrazioni Digitali (D. Lgs. 82/2005 e successive modifiche) da Marini Luciano, in data 05/12/2022.

Il visto di regolarità contabile è stato firmato digitalmente ai sensi del Codice delle Amministrazioni Digitali (D. Lgs. 82/2005 e successive modifiche) da Vio Barbara, in data 05/12/2022.

Comune di Venezia  
Area Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane e Sociale  
Direzione Coesione Sociale  
Settore Agenzia Coesione Sociale  
Servizio Pronto Intervento Sociale, Inclusione e Mediazione  
Responsabile del Procedimento Alberto Favaretto

PDD del

Oggetto: **(PF 23002) CUP F75117000000003** Determinazione a contrarre ai sensi dell'art. 192 D.Lgs. n. 267/2000 per nuovo affidamento del Servizio di accoglienza per n. 77 beneficiari Terraferma e Venezia Centro Storico/Isole Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) di cui al D.M. del 13/10/2022, pubblicato sul sito istituzionale Ministero dell'Interno con valore di notifica per tutti gli effetti di legge (art.4, comma 2, del D.M. 18/11/2019).  
Approvazione capitolato Speciale d'Appalto.  
Impegno di spesa di € 271.309,50.= per la proroga tecnica ex art. 106 co. 11 D.Lgs 50/2016 di 3 mesi del Contratto di appalto Rep. 131387 del 04/02/2021, così come integrato con DD 2022/1478 , con correlato accertamento di entrata.

## IL DIRIGENTE

### Richiamati:

- l'art.13 del decreto legislativo n. 267/2000;
- l'art. 107 del Decreto Legislativo. n. 267/2000;
- l'art. 192 del D.Lgs. n. 267/2000;
- l'art.1, comma 629 della legge finanziaria 2015 (L.190/2014) ha apportato modifiche all'art. 17 ter del Decreto IVA, introducendo il meccanismo del c.d. split payment;
- la Legge n. 136/2010 e s.m.i. riguardante la tracciabilità dei flussi finanziari;
- i principi contabili in materia di imputazione delle spese di cui all'allegato 4-2 al Decreto Legislativo n. 118/2011.

### Visti:

- il D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, in particolare l'art. 4 e l'art. 53, co.16-ter in materia di cd. Pantouflage;
- il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, "Codice dei contratti pubblici" e ss.mm.ii. nonché il D.L. n. 76/2020, convertito in L. n. 120/2020, e il D.L. n. 77/2021, convertito in L. n. 108/2021;
- il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33;
- l'art. 17 del vigente Statuto del Comune di Venezia;

- il vigente *“Regolamento di Contabilità”* del Comune di Venezia approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 34 del 15/06/2016 esecutiva dal 04/07/2016 e ss.mm.ii.;
- il *“Regolamento per la disciplina dei contratti”*, approvato con delibera del Consiglio Comunale n.110/2004;
- il *“Protocollo di legalità”* rinnovato il 17/09/2019 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto ai sensi dell'articolo 1, comma 17, della l. 190 del 06/11/2012, ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture;
- il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165, approvato con DPR 16 aprile 2013, n. 62, che all'art. 2, comma 3, estende, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal codice anche ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di servizi in favore dell'Amministrazione, nonché il Codice di comportamento interno del Comune di Venezia.

**Richiamati, inoltre:**

- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 60 del 21.12.2021 avente ad oggetto *“Approvazione del bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2022-2024 e relativi allegati e approvazione del Documento Unico di Programmazione 2022-2024”*;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 27 del 08.03.2022 avente per oggetto *“Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2022/2024”*;
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 42 del 22.03.22 avente per oggetto: *“Approvazione Piano Esecutivo di Gestione 2022-2024 e allegati”*;
- la Deliberazione di Giunta Comunale n. 49 del 22.03.22 avente per oggetto: *“Linee di indirizzo per la gestione dell'emergenza conseguente alla guerra in Ucraina per servizi ed attività di competenza del Comune di Venezia e contestuale prelievo dal fondo di riserva”*;
- la Deliberazione di Consiglio n. 32 del 12.05.2022 avente per oggetto: *“Bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2022-2024 variazione”*;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 107 del 26/05/2022 ad oggetto *“Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2022-24”*;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 45 del 14/07/2022 avente per oggetto: *“Bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2022-2024 - verifica degli equilibri generali di bilancio, assestamento generale e Stato di Attuazione dei Programmi (SAP) 2022. Documento Unico di Programmazione (DUP) 2023-2025”*;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n.66 del 30/11/2022 avente per oggetto: *“Bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2022-2024 – Variazione”*;
- la Legge 189/2002 di modifica alla normativa in materia di immigrazione e asilo, che istituisce il Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati, con la quale in particolare, attraverso il dettato dell'art. 32 co. 1-sexies della suddetta Legge, viene istituito il Fondo Nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, al quale possono accedere, nei limiti delle risorse disponibili, gli Enti

locali che prestano servizi finalizzati all'accoglienza dei richiedenti asilo e alla tutela dei rifugiati e degli stranieri destinatari di altre forme di protezione umanitaria;

- il Decreto Legislativo del 30 maggio 2005 n. 140 di attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri;
- il Decreto Legislativo del 18 agosto 2015 n. 142 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.214 15 settembre 2015 "Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale" con particolare riferimento all'articolo 14 che dettaglia il sistema di accoglienza territoriale e il sistema Sprar in specifico.

#### **Premesso che:**

- il Comune di Venezia ha attivato dal 1994 servizi e interventi specifici per richiedenti asilo e rifugiati, e che dal 2001 è entrato nella rete dei Comuni aderenti al Programma Nazionale Asilo attraverso la realizzazione dei Progetti "Sprar" ora Progetti SAI (ex Siproimi);
- il Comune di Venezia in data 20/07/2022 ha presentato la domanda di prosecuzione per il Progetto SAI (ex Siproimi), PROG. 801-PR-3 Cat. ORDINARI, triennio 2023-2025;
- il Decreto Ministeriale del 13/10/2022, pubblicato sul sito istituzionale Ministero dell'Interno con valore di notifica per tutti gli effetti di legge (art.4, comma 2, del D.M. 18/11/2019) ha approvato i progetti Sai (ex Siproimi) in scadenza al 31/12/2022, autorizzando per il Comune di Venezia la prosecuzione del Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) per il triennio 2023/2025, con ammissione al finanziamento sul Fondo Nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, con un importo per ciascuna annualità pari ad € 1.267.535,50.=.

**Richiamato** il Contratto di Appalto PG/2021/74737, Rep. Municipale n. 131387 del 04/02/2021 con il quale è stato affidato, sulla base dell'espletamento della gara n. 50/2020, il Servizio di Accoglienza per n. 44 beneficiari, Lotto 1, Progetto SIPROIMI Cat. ORDINARI per il periodo dal 01/02/2021 al 31/12/2022, così come integrato con DD n. 1478 del 21/07/2022 (Variante ex art. 106 comma 1, lett. c) D.Lgs. 50/2016) per ulteriori n. 33 beneficiari, (oltre a n. 20 posti correlati al Decreto del Ministero dell'Interno n. 18215 del 09/06/2022) a favore di CO.GE.S. DON LORENZO MILANI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE - Codice Fiscale e Partita I.V.A. 02793590270, in scadenza al 31/12/2022.

#### **Rilevato che:**

per la realizzazione del Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) triennio 2023-2025, articolato in azioni che hanno l'obiettivo di realizzare l'accoglienza integrata per i titolari di protezione internazionale e i minori stranieri non accompagnati, al fine di garantirne le attività obbligatorie e funzionali al suo svolgimento, si rende necessario affidare nuovamente i servizi in essere, soprattutto in considerazione del fatto che, alla conclusione dell'appalto in essere, lo stesso continuerà a non poter essere svolto direttamente dall'Amministrazione Comunale a causa della mancanza nel proprio organico dei mezzi e delle figure professionali necessarie e che quindi si rende opportuno l'utilizzo di

soggetti esterni specificatamente professionalizzati e adeguatamente organizzati al fine di garantire ai beneficiari di progetto le prestazioni attualmente fornite;

- per la realizzazione del Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi), al fine di garantire la prosecuzione delle attività obbligatorie e per non pregiudicare i risultati di efficacia ed efficienza precedentemente raggiunti, nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara per l'affidamento del servizio, si rende necessario prorogare il contratto PG/2021/74737, Rep. Municipale n. 131387 del 04/02/2021 gara n. 50/2020, così come integrato con DD n.1478 del 21/07/2022 (Variante ex art. 106 comma 1, lett. c) D.Lgs. 50/2016,) prorogata limitatamente a n. 33 beneficiari, per un totale complessivo di n.77 posti, a favore di CO.GE.S. DON LORENZO MILANI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE - Codice Fiscale e Partita I.V.A. 02793590270 in scadenza il 31/12/2022, fino all'effettivo avvio del nuovo servizio, stimato, compatibilmente con i tempi correlati all'espletamento della procedura di gara aperta, all'01/04/2023, per un importo di € 258.390,00.= o.f.e., pari a complessivi € 271.309,50.= o.f.i..

#### **Tenuto conto:**

- che il Capitolato speciale d'appalto relativo alla gara 50/2020 all'art. 23 prevede che *“Ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 la durata del contratto può essere prorogata alle medesime condizioni, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente”*;
- che in data 03/11/2022 è stata inviata via pec, ns. PG 2022/512266, a Co.Ge.S. Don Lorenzo Milani Scs la richiesta di disponibilità alla proroga del contratto Repertorio n.131387 del 04/02/2021 così come integrato con DD n.1478 del 21/07/2022, in atti depositata presso la scrivente Direzione, per il periodo dall'01/01/2023 al 31/03/2023;
- che con nota del 07/11/2022 in atti depositata presso la scrivente Direzione, acquisita via pec con ns. PG 2022/517482 la Co.Ge.S. Don Lorenzo Milani Scs ha confermato la disponibilità alla proroga del contratto in essere per il periodo dall'01/01/2023 al 31/03/2023.

#### **Considerato che:**

- la Legge n. 488/1999 e s. m. e i., stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni debbano ricorrere al Portale Elettronico ([www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)) per l'effettuazione degli acquisti;
- si richiama quanto previsto dall'art. 1, commi 449 e 450, della legge 27 dicembre 2006, n. 269 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato” (legge finanziaria 2007);
- ai sensi dell'art. 36, comma 6, del D. Lgs. n. 50/2016, il Ministero dell'Economia e Finanze, avvalendosi di Consip S.p.A, mette a disposizione della Stazioni Appaltanti il Mercato Elettronico delle Pubbliche Amministrazioni e tramite questo strumento è possibile acquistare mediante Trattativa diretta o con richiesta di offerta (RdO);
- in ragione della tipologia del servizio richiesto, all'interno del Portale Elettronico degli acquisti della Pubblica Amministrazione non sono state individuate Convenzioni attive rispondenti alle esigenze e alle specifiche tecniche della fornitura richiesta né all'interno di M.E.P.A. è stato individuato un servizio corrispondente o affine;

- anche a fronte del parere n. 92 del 18 marzo 2013 della sezione regionale di controllo per la Lombardia della Corte dei Conti, si ritiene di poter ricorrere alle procedure di acquisto al di fuori dei mercati elettronici in quanto “i beni e servizi necessitati, pur disponibili, sono inadeguati a soddisfare le specifiche necessità dell’amministrazione precedente per mancanza di qualità essenziali”;
- la procedura in ogni caso, si configura, tenuto conto dell'importo stimato complessivo dell'appalto previsto nell'allegato Capitolato speciale d'appalto, comprensivo di opzioni e rinnovi, quale procedura aperta;
- nel vigente Piano Biennale degli Acquisti di Beni e Servizi 2022-2023, sono previsti interventi per l'acquisto di servizi per la prosecuzione del Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi).

Per quanto sopra esposto, si rende necessario e indifferibile:

- prorogare il contratto d'appalto PG/2021/74737, Rep. Municipale n. 131387 del 04/02/2021, gara n. 50/2020, così come integrato con DD n. 1478 del 21/07/2022 (Variante ex art. 106 comma 1, lett. c) D.Lgs. 50/2016) limitatamente a n. 33 beneficiari, per un totale complessivo di n. 77 posti, a favore di CO.GE.S. DON LORENZO MILANI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE - Codice Fiscale e Partita I.V.A. 02793590270 in scadenza il 31/12/2022, nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara per l'affidamento del servizio, stimato all'01/04/2023, per un importo complessivo di per un importo di € 258.390,00.= o.f.e., pari a complessivi € 271.309,50.= o.f.i.;
- attivare la procedura di gara aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016 e in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art. 95 del medesimo D.Lgs, applicando i criteri di aggiudicazione indicati nell'allegato Capitolato speciale d'appalto, approvando il Capitolato speciale d'appalto medesimo, allegato e parte integrante della presente Determinazione (Allegato 1), nonché applicando i criteri di aggiudicazione in esso indicati per l'affidamento dell' “Appalto della durata di 33 mesi – periodo 01/04/2023– 31/12/2025 Progetto SAI ORDINARI per l'erogazione di servizi di accoglienza, integrazione e tutela, rivolti a titolari di protezione internazionale e casi speciali, nell'ambito del Sistema di Accoglienza Integrata (SAI)- Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) n. 77 posti in accoglienza”;
- prevedere per il sopracitato servizio, un importo complessivo stimato a base d'asta pari a € 3.097.373,40.=, oneri fiscali esclusi, (pari a € 3.252.242,07.=, oneri fiscali inclusi) a carico del Bilancio 2023/2025, fatti salvi i provvedimenti di approvazione degli stessi;
- provvedere con successiva Determinazione Dirigenziale a impegnare la spesa necessaria all'affidamento del servizio in oggetto per l'importo risultante dall'esito della gara, fatte salve le modifiche che si renderanno necessarie per adeguamenti futuri;
- demandare alla Direzione Servizi Amministrativi e Affari Generali Settore Gare e Contratti e Centrale Unica Appalti ed Economato lo svolgimento delle procedure di gara;

**Valutata** congrua la somma prevista come base d'asta a seguito di analisi comparativa effettuata sui prezzi praticati per analoghi servizi.

**Acclarato** che, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3 del Regolamento recante norme e criteri per la ripartizione dell'incentivo di cui all'articolo 113 del D. Lgs. n. 50/2016, adottato con deliberazione di Giunta comunale n. 157 del 14 maggio 2019, il fondo di incentivazione per le funzioni tecniche viene quantificato applicando l'aliquota del 0,4% all'importo o.f.e. di € 3.097.373,40.= posto a base di gara (di cui €

3.097.373,40.= con finanziamenti a destinazione vincolata), e considerando l'80% della somma risultante, pari a complessivi € 9.911,59.= per il personale.

**Richiamato** l'art. 51 del D. Lgs. n. 50/2016, che prevede che le stazioni appaltanti suddividano l'appalto in lotti funzionali o prestazionali, motivando, nel caso, le ragioni per cui non hanno proceduto alla suddivisione in lotti funzionali e dato atto al riguardo che l'appalto in oggetto consiste in una serie di azioni e dispositivi per l'accoglienza integrata di beneficiari adulti richiedenti asilo o titolari di protezione internazionale Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi), così come descritti nell'Allegato A del Decreto del Ministero dell'Interno del 18/09/2019 "*Linee guida per il funzionamento del sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (SIPROIMI)*" che non induce a ipotizzare un frazionamento delle prestazioni in capo a diversi soggetti giuridici.

Si rilevano infatti ragioni oggettive per considerare il servizio oggetto di gara come un'unica attività inscindibile, in quanto trattasi di servizio rivolto ad uno specifico ed unitario target, composto di attività relative a prestazioni tra loro funzionalmente integrate che non inducono ad ipotizzare articolazioni organizzative differenziate. Inoltre, si è tenuto conto che le particolari specificità dei territori, Venezia Terraferma e Venezia Centro Storico, in passato hanno comportato l'assenza di offerte in quest'ultimo, rilevando pertanto l'opportunità, nel momento storico, di procedere con un unico lotto.

#### **Dato atto**

- ai sensi dell'art. 35, comma 6, del D. Lgs. n. 50/2016, che non è stato operato un artificioso frazionamento dell'importo dell'appalto;

- che è stato acquisito il CIG 95261267DB ai fini di quanto disposto dall'art. 3 della legge 136/2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari;

- che le attività progettuali previste dal presente affidamento verranno svolte presso sedi ove non operano lavoratori del Comune di Venezia, e non sussistono pertanto rischi interferenziali e non si deve conseguentemente dare applicazione dell'art. 26 D.Lgs. n. 81/2008;

- del rispetto delle indicazioni ANAC in materia di criteri di selezione, in applicazione alla normativa di cui all'art. 83 D.Lgs. n. 50/2016;

- che è prevista, negli atti di gara clausola sociale ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs 50/2016, al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante.

Dato inoltre atto che sono previste, in conformità al vigente PTPCT:

- una clausola risolutiva nel caso di mancato rispetto del "Protocollo di legalità" rinnovato il 17.09.2019 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto, come previsto dal vigente PTPCT;
- una clausola risolutiva per il caso di mancato rispetto del Codice di comportamento nazionale e interno;
- una clausola risolutiva per il caso di mancato rispetto del divieto previsto dall'art. 53, co. 16 ter, D.Lgs. 165/2001.

**Dato atto**, inoltre, dell'assenza di conflitto di interessi in capo al firmatario della presente determinazione, nonché dell'assenza di segnalazioni di conflitto di interessi in capo al responsabile del procedimento (dichiarazione PG 2022/532849 del 15/11/2022 in atti depositata).

**Dato atto**, infine, che l'esecutività del presente provvedimento è subordinata all'apposizione del visto di regolarità contabile, ai sensi dell'art. 183, comma 7 del D. Lgs. 18.08.2000. n. 267.

**Vista** la nota prot. P.G. n. 521135 del 09.11.2016 del Dirigente del Settore Bilancio e Contabilità Finanziaria e dato atto che il rispetto della previsione di cui all'art. 183, comma 8, del D. Lgs. n. 267/2000 viene attestato dal responsabile del Servizio Finanziario con l'apposizione del parere di regolarità contabile e del visto di copertura finanziaria sulla presente determinazione.

## **D E T E R M I N A**

- di dare atto che il presente provvedimento si configura come Determinazione a contrarre ai sensi dell'art. 192 del D. Lgs. n. 267/2000, precisando quanto segue:
  1. il **fine** che con il contratto si intende perseguire è l'accoglienza di n.77 beneficiari adulti Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi);
  2. l'**oggetto** del contratto è il Servizio di accoglienza per n.77 beneficiari adulti Terraferma e Venezia Centro Storico/Isole Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi), periodo dal 01/04/2023 al 31/12/2025 di cui al D.M. del 13/10/2022, pubblicato sul sito istituzionale Ministero dell'Interno con valore di notifica per tutti gli effetti di legge (art.4, comma 2, del D.M. 18/11/2019);
  3. le sue **clausole essenziali** sono contenute nel Capitolato speciale d'appalto allegato alla presente Determinazione e parte integrante della stessa (**Allegato A**);
  4. il **contraente**, come precisato nelle premesse, sarà individuato mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016 e in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art. 95 del medesimo D.Lgs, applicando i criteri di aggiudicazione indicati nell'allegato Capitolato speciale d'appalto;
  5. l'importo posto a base d'asta viene fissato in € 3.097.373,40.=, oneri fiscali esclusi, (pari ad € 3.252.242,07.= oneri fiscali inclusi), secondo quanto specificato nel Capitolato speciale d'appalto, art. 25;
- di prorogare, nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara per l'affidamento del servizio, il contratto PG/2021/74737, Rep. Municipale n. 131387 del 04/02/2021, gara n. 50/2020, così come integrato con DD n.1478 del 21/07/2022 (Variante ex art. 106 comma 1, lett. c) D.Lgs. 50/2016) prorogata limitatamente a n. 33 beneficiari, per un totale complessivo di n. 77 posti, tra il Comune di Venezia e la Co.Ge.S Don Lorenzo Milani scs, P.I. 02793590270, alle medesime condizioni tecniche ed economiche per la durata stimata di tre mesi, dall'01/01/2023 al 31/03/2023;
- di accertare l'entrata di **€ 271.309,50.= (PF 23002)** come da D.M. del 13/10/2022 pubblicato sul sito istituzionale con valore di notifica per tutti gli effetti di legge (art.4, comma 2, del D.M. 18/11/2019) al **capitolo di entrata 200117/410, esercizio 2023**;

- di impegnare per la proroga del contratto Rep. 131387 del 04/02/2021 la spesa di € **271.309,50.=**, oneri fiscali inclusi, (CIG 84578842AD), a favore di Co.Ge.S Don Lorenzo Milani scs, P.I. 02793590270, nel seguente modo:
  - € **271.309,50 (PF 23002)** al cap./art. 41003/99 “*Altri Servizi*”, azione di spesa **SECI.SPRA.004**, codice gestionale 999, a carico del bilancio 2023/2025, esercizio 2023;
- di attivare per le motivazioni di cui in premessa, le procedure di gara, da effettuarsi a cura della Direzione Servizi Amministrativi e Affari Generali, Settore Gare, Contratti e Centrale unica Appalti ed Economato, mediante procedura aperta ad evidenza pubblica ai sensi dell’art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016, e in base al criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all’art. 95 del medesimo D. Lgs, applicando i criteri di aggiudicazione indicati nell’allegato Capitolato speciale d’appalto (Allegato 1), per l’affidamento del “Appalto della durata di 33 mesi – periodo 01/04/2023– 31/12/2025 Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) per l'erogazione di servizi di accoglienza, integrazione e tutela, rivolti a titolari di protezione internazionale e casi speciali, nell’ambito del Sistema di Accoglienza Integrata (SAI)- Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) n. 77 posti in accoglienza”, **CIG 95261267DB**.
- di approvare il Capitolato speciale d’appalto per l’affidamento del sopracitato servizio (Allegato 1), parte integrante e sostanziale della presente Determinazione;
- di demandare alla Direzione Servizi Amministrativi e Affari Generali Settore Gare e Contratti e Centrale Unica Appalti ed Economato, in riferimento alla circolare PG 19469 del 14.01.2022, l’impegno di spesa per gli oneri dovuti ad A.N.A.C. – Autorità Nazionale Anticorruzione, e per le spese di pubblicazione obbligatorie ai sensi del D. Lgs. n. 50/2016 e del decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti del 02 dicembre 2016, pubblicato in GU n. 20 del 25.01.2017 “*Definizione degli indirizzi generali di pubblicazione degli avvisi e dei bandi di gara, di cui agli articoli 70, 71 e 98 del D. Lgs. 50/2016*” per gli appalti superiori alle soglie di cui all’art. 35 del D. Lgs n. 50/2016.
- di **prenotare l’impegno della spesa complessiva presunta a base d’asta di € 3.252.242,07.=**, oneri fiscali inclusi, /**CIG95261267DB**, **CUP F75I17000000003** per l’“Appalto della durata di 33 mesi – periodo 01/04/2023– 31/12/2025 Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) per l'erogazione di servizi di accoglienza, integrazione e tutela, rivolti a titolari di protezione internazionale e casi speciali, nell’ambito del Sistema di Accoglienza Integrata (SAI)- Progetto SAI ORDINARI n. 77 posti in accoglienza” nel seguente modo:
  - € **889.032,38.= (PF 23002)** al cap./art. 41003/99 “*Altri Servizi*”, azione di spesa **SECI.SPRA.004** codice gestionale 999, a carico del bilancio 2023/2025, esercizio 2023;
  - € **1.183.221,27.= (PF 23002)** al cap./art. 41003/99 “*Altri Servizi*”, azione di spesa **SECI.SPRA.004** codice gestionale 999, a carico del bilancio 2023/2025, esercizio 2024;
  - € **1.179.988,43.= (PF 23002)** al cap./art. 41003/99 “*Altri Servizi*”, azione di spesa **SECI.SPRA.004** codice gestionale 999, a carico del bilancio 2023/2025, esercizio 2025;
- di impegnare con successiva Determinazione Dirigenziale di affidamento del servizio, a seguito di aggiudicazione definitiva, la spesa, comprensiva di oneri fiscali, relativa alle obbligazioni derivanti dal presente provvedimento;

- di dare atto che ai sensi di quanto disposto dall'art. 3 del Regolamento recante norme e criteri per la ripartizione dell'incentivo di cui all'articolo 113 del D. Lgs. n. 50/2016, adottato con deliberazione di Giunta comunale n. 157 del 14 maggio 2019, il fondo di incentivazione per le funzioni tecniche viene quantificato applicando l'aliquota del 0,4% all'importo o.f.e. di € 3.097.373,40.= posto a base di gara (di cui € 3.097.373,40.= con finanziamenti a destinazione vincolata), e considerando l'80% della somma risultante, pari a complessivi € 9.911,59.= per il personale;
- di dare atto che, salvo quanto previsto dall'art. 4 del Capitolato speciale d'appalto, le prestazioni verranno rese entro il 31/12/2025;
- di pubblicare il presente atto sul sito istituzionale dell'Amministrazione nella sezione "*Amministrazione Trasparente*" ai sensi art. 37, comma 1, lett. b) D.Lgs. 33/2013 in combinato disposto con l'art. 29, comma 1, D.Lgs. 50/2016, nonché ai sensi dell'art. 23, co. 1, lett. b) D.Lgs. 33/2013, come previsto dal vigente Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2022/2024;
- di dare atto che la presente determinazione, dopo la repertoriazione, va trasmessa alla Direzione Programmazione e Controllo ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 26, Commi 3bis e 4, della L. 488/1999.

Il Dirigente

Dott. Luciano Marini

Allegato: 1: Capitolato Speciale d'Appalto

CITTA' DI  
VENEZIA



Direzione Finanziaria  
Settore Bilancio e Contabilità Finanziaria

PDD/ 2022 / 2629

Espletati gli accertamenti si esprime:

- ai sensi dell'art.147 bis del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267, parere favorevole di regolarità contabile e visto di attestazione della copertura finanziaria;
- ai sensi dell'art.183 comma 7 del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267, visto di regolarità contabile

Il Dirigente Responsabile



# Città di Venezia

San Marco 4136  
30124 Venezia  
www.comune.venezia.it  
C.F. e partita iva 00339370272

## COPERTURA FINANZIARIA

dell'impegno di spesa n. 16873/2022 del 05/12/2022 - NON ESECUTIVO "(PF 23002) CUP F75I17000000003 D.A.C. ai sensi art.192 D.Lgs. n. 267/2000 affidamento Servizio di ac"

"(PF 23002) CUP F75I17000000003 D.A.C. ai sensi art.192 D.Lgs. n. 267/2000 affidamento Servizio di accoglienza n. 77 beneficiari Terraferma e Venezia Centro Storico/Isole Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) di cui al D.M. del 13/10/2022. Approvazione capitolato Speciale d'Appalto.Impegno di spesa di € 271.309,50.= proroga tecnica ex art. 106 co. 11 D.Lgs 50/2016 di 3 mesi Contratto appalto Rep. 131387 del 04/02/2021, così come integrato con DD 2022/1478 e correlato accertamento di entrata. " autorizzazione Proposta di determina 2629/22 del 25/11/22

L'impegno di spesa numero 16873/2022 e' PROVVISORIO e cosi' formato:

		<b>Importo</b>
<i>Capitolo</i>	12041.03.041003099 - ALTRI SERVIZI - <b>Comp. 2023</b>	271.309,50
<i>Resp. servizio</i>	AGENZIA COESIONE SOCIALE	
<i>Siop/P.Fin.</i>	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.	
<i>Fornitore</i>	CO.GE.S. DON LORENZO MILANI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE* Cod.Fisc. 02793590270 P.Iva 02793590270	
<i>CIG</i>	84578842AD CUP	
<i>Opera</i>	10031 - PF23002/000 Progetto Siproimi (SAI) Cat.ORDIN (Fontego)	
<i>Tipo Spesa</i>	Prosecuzione 2023-2025	
<i>Tipo Finanz.</i>	2674 - SECISPR004 - Affidamento a terzi della gestione del Progetto SIPROIMI (SPRAR) Fontego Ordinari finanziato dal Ministero dell'Interno, Prosecuzione triennio 2020-2022 e attività varie	
<i>Cassa</i>	285 - 022.999 - CONTRIBUTI A CARICO DELLO STATO - ECORR	
	9999 - 9999 - CASSA LIBERA	
	<b>Totale:</b>	<b>271.309,50</b>

e la sua copertura finanziaria e' la seguente:

### 12041.03.041003099 a competenza 2023 al 05/12/2022

Stanziamiento di bilancio	2.806.333,07 +
Impegni precedenti	334.312,08 -
Disponibilita' di bilancio prima del presente impegno	2.472.020,99 =
Ammontare del presente impegno	<b>271.309,50 -</b>
Disponibilita' di bilancio dopo il presente impegno	2.200.711,49 =

Area Economia e Finanza

COMUNE DI VENEZIA, lì 05 dicembre 2022



# Città di Venezia

San Marco 4136  
30124 Venezia  
www.comune.venezia.it  
C.F. e partita iva 00339370272

## STAMPA PRENOTAZIONE DI IMPEGNO

Prenotazione n. 16875/2022 del 05/12/2022 - NON ESECUTIVO "(PF 23002) CUP F75117000000003 D.A.C. ai sensi art.192 D.Lgs. n. 267/2000 affidamento Servizio di ac" autorizzazione Proposta di determina 2629/22 del 25/11/22

La prenotazione di spesa numero 16875/2022 e' PROVVISORIA e cosi' formata:

		<b>Prenotato</b>	<b>Impegnato</b>
<i>Capitolo</i>	12041.03.041003099 - ALTRI SERVIZI - <b>Comp. 2023</b>	889.032,38	0,00
<i>Resp. servizio</i>	AGENZIA COESIONE SOCIALE		
<i>Siope/P.Fin.</i>	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.		
<i>CIG</i>	95261267DB CUP F75117000000003		
<i>Opera</i>	10031 - PF23002/000 Progetto Siproimi (SAI) Cat.ORDIN (Fontego)		
<i>Tipo Spesa</i>	Prosecurazione 2023-2025		
<i>Tipo Finanz.</i>	2674 - SECISPRA004 - Affidamento a terzi della gestione del Progetto SIPROIMI (SPRAR) Fontego Ordinari finanziato dal Ministero dell'Interno, Prosecurazione triennio 2020-2022 e attività varie		
	285 - 022.999 - CONTRIBUTI A CARICO DELLO STATO - ECORR		
<i>Capitolo</i>	12041.03.041003099 - ALTRI SERVIZI - <b>Comp. 2024</b>	1.183.221,27	0,00
<i>Resp. servizio</i>	AGENZIA COESIONE SOCIALE		
<i>Siope/P.Fin.</i>	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.		
<i>CIG</i>	95261267DB CUP F75117000000003		
<i>Opera</i>	10031 - PF23002/000 Progetto Siproimi (SAI) Cat.ORDIN (Fontego)		
<i>Tipo Spesa</i>	Prosecurazione 2023-2025		
<i>Tipo Finanz.</i>	2674 - SECISPRA004 - Affidamento a terzi della gestione del Progetto SIPROIMI (SPRAR) Fontego Ordinari finanziato dal Ministero dell'Interno, Prosecurazione triennio 2020-2022 e attività varie		
	285 - 022.999 - CONTRIBUTI A CARICO DELLO STATO - ECORR		
<i>Capitolo</i>	12041.03.041003099 - ALTRI SERVIZI - <b>Comp. 2025</b>	1.179.988,43	0,00
<i>Resp. servizio</i>	AGENZIA COESIONE SOCIALE		
<i>Siope/P.Fin.</i>	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.		
<i>CIG</i>	95261267DB CUP F75117000000003		
<i>Opera</i>	10031 - PF23002/000 Progetto Siproimi (SAI) Cat.ORDIN (Fontego)		
<i>Tipo Spesa</i>	Prosecurazione 2023-2025		
<i>Tipo Finanz.</i>	2674 - SECISPRA004 - Affidamento a terzi della gestione del Progetto SIPROIMI (SPRAR) Fontego Ordinari finanziato dal Ministero dell'Interno, Prosecurazione triennio 2020-2022 e attività varie		
	285 - 022.999 - CONTRIBUTI A CARICO DELLO STATO - ECORR		
	<b>Totale:</b>	<b>3.252.242,08</b>	<b>0,00</b>
	<b>Disponibilità:</b>		<b>3.252.242,08</b>

e la sua copertura finanziaria e' la seguente:

### 12041.03.041003099 a competenza 2023

Data	Disponibilità iniziale di bilancio	Variazione della presente prenot.	Totale della presente prenot.	Var. impegni della presente prenot.	Tot. impegni della presente prenot.	Disponibilità della presente prenot.	Disponibilità finale di bilancio
05/12/2022	2.200.711,49	889.032,38	889.032,38	0,00	0,00	889.032,38	1.311.679,11

**12041.03.041003099 a competenza 2024**

Data	Disponibilità iniziale di bilancio	Variazione della presente prenot.	Totale della presente prenot.	Var. impegni della presente prenot.	Tot. impegni della presente prenot.	Disponibilità della presente prenot.	Disponibilità finale di bilancio
<b>05/12/2022</b>	1.851.038,53	1.183.221,27	1.183.221,27	0,00	0,00	1.183.221,27	<b>667.817,26</b>

**12041.03.041003099 a competenza 2025**

Data	Disponibilità iniziale di bilancio	Variazione della presente prenot.	Totale della presente prenot.	Var. impegni della presente prenot.	Tot. impegni della presente prenot.	Disponibilità della presente prenot.	Disponibilità finale di bilancio
<b>05/12/2022</b>	-54.820,00	1.179.988,43	1.179.988,43	0,00	0,00	1.179.988,43	<b>-1.234.808,43</b>

COMUNE DI VENEZIA, lì 05 dicembre 2022



# Città di Venezia

San Marco 4136  
30124 Venezia  
www.comune.venezia.it  
C.F. e partita iva 00339370272

## COPERTURA FINANZIARIA

dell'accertamento n. 6731/2022 del 05/12/2022 "PF23002 NUOVO AFFIDAMENTO SERVIZIO DI ACCOGLIENZA"  
autorizzazione Determine 2629/22 del 25/11/22

L'accertamento numero 6731/2022 e' DEFINITIVO e cosi' formato:

		<b>Importo</b>
<i>Capitolo</i>	20101.01.200117410 - TRASFERIMENTI DALLO STATO PER PROGRAMMA NAZIONALE PER L'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA IN FAVORE DEI PROFUGHI STRANIERI E DEI RICHIEDENTI ASILO E PER L'INTEGRAZIONE DEI RIFUGIATI - <b>Comp. 2023</b>	271.309,50
<i>Resp. servizio</i>	AGENZIA COESIONE SOCIALE	
<i>Siope/P.Fin.</i>	E.2.01.01.01.001 - Trasferimenti correnti da Ministeri	
<i>Opera</i>	10031 - PF23002/000 Progetto Siproimi (SAI) Cat.ORDIN (Fontego) Prosecuzione 2023-2025	
<i>Tipo Finanz.</i>	285 - 022.999 - CONTRIBUTI A CARICO DELLO STATO - ECORR	
<i>Cassa</i>	9999 - 9999 - CASSA LIBERA	
	<b>Totale:</b>	<b>271.309,50</b>

e la sua copertura finanziaria e' la seguente:

### 20101.01.200117410 a competenza 2023 al 05/12/2022

Stanziamiento di bilancio	1.268.035,50 +
Accertamenti precedenti	0,00 -
Disponibilita' di bilancio prima del presente accertamento	1.268.035,50 =
Ammontare del presente accertamento	<b>271.309,50 -</b>
Disponibilita' di bilancio dopo il presente accertamento	996.726,00 =

**Area Economia e Finanza**

COMUNE DI VENEZIA, lì 05 dicembre 2022

**COMUNE DI VENEZIA**  
**Area Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane e Sociale**  
**Direzione Coesione Sociale**  
**Agenzia Coesione Sociale**  
**Servizio Pronto Intervento Sociale Inclusione e Mediazione**  
**R.U.P.: Alberto Favaretto**

**Gara n. \_\_\_\_/2023 Appalto della durata di 33 mesi – periodo 01/04/2023–31/12/2025 Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) per l'erogazione di servizi di accoglienza, integrazione e tutela, rivolti a titolari di protezione internazionale e casi speciali, nell'ambito del Sistema di Accoglienza Integrata (SAI)- Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi) n. 77 posti in accoglienza - CIG 95261267DB - CUP F75I17000000003.**

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

### **CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **Art. 1 - Oggetto del Capitolato**

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento dei servizi di accoglienza, integrazione e tutela, rivolti a titolari di protezione internazionale e casi speciali, nell'ambito del Sistema di protezione per titolari di Protezione Internazionale - **Progetto SAI Cat. ORDINARI (ex Siproimi)**, triennio 2023-2025, di cui al "*Fondo Nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di protezione per titolari di protezione Internazionale e Minori Stranieri non Accompagnati (SIPROIMI)*", di cui al D.M. del 13/10/2022, pubblicato sul sito istituzionale del ministero dell'interno con valore di notifica per tutti gli effetti di legge (art.4, comma 2, del d.m. 18/11/ 2019) così come descritto all'art. 5 del presente Capitolato.

L'appalto è costituito in un **unico lotto**, nel rispetto dell'art. 51 del D.Lgs. n. 50/2016, in quanto trattasi di servizio rivolto a uno specifico target al quale vanno garantiti interventi integrati e composto da attività funzionalmente connesse tra loro, il che non induce a ipotizzare un frazionamento delle azioni in capo a diversi soggetti giuridici, nonché in ragione dell'opportunità ed economicità di un unico interlocutore.

#### **Art. 2 - Modalità di gara**

Per l'affidamento del servizio di cui all'art. 1 del presente capitolato, e l'individuazione del c.d. Ente Attuatore, si procederà mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. sss), e dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016, nel rispetto di quanto previsto dal D.L. n. 76 del 16/07/2020, convertito il L. n. 120 del 11/09/2020, del D.L. n. 77 del 31/05/2021, convertito in L. n. 108 del 29/07/2021 e con l'applicazione, ai sensi dell'art. 142, della relativa normativa in quanto servizi sociali ricompresi nell'allegato IX del Decreto Legislativo stesso e limitatamente alle norme richiamate dal bando di gara e dal relativo disciplinare.

## **Art. 3 - Requisiti di partecipazione alla gara**

### **3.1 Requisiti generali**

Sono esclusi dalla gara gli operatori economici per i quali sussistano cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 o divieti a contrattare con la pubblica amministrazione.

Costituisce causa di esclusione degli operatori economici dalla procedura di gara il mancato rispetto, al momento della presentazione dell'offerta, degli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, oltre che ai sensi dell'art. 80, co. 5, lett. i), del D.Lgs. n. 50/2016.

Sono comunque esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, co. 16-ter, del D.Lgs. n. 165/2001.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel Protocollo di legalità sottoscritto il 17/09/2019 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto (articolo 1, comma 17, della legge 6 novembre 2012, n.190) e successive integrazioni costituisce causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'art. 1, co. 17, della L. n. 190/2012.

### **3.2 Requisiti speciali**

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei seguenti requisiti.

#### **3.2.1 Requisiti di idoneità professionale**

Iscrizione nei registri della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura o analogo Registro di Stato per i paesi aderenti alla U.E. dal quale risulti che l'impresa è iscritta per le attività oggetto della gara o dichiarazione di iscrizione negli albi o nei registri secondo la normativa prevista per la propria natura giuridica.

#### **3.2.2 Requisiti di capacità economica e finanziaria**

E' richiesto un **fatturato globale minimo annuo, riferito agli ultimi tre esercizi disponibili, di € 500.000,00.= (cinquecentomila/00) I.V.A. esclusa.** Tale dichiarazione si rende necessaria in quanto si tratta di un Servizio di rilevante entità, rivolto ad una fascia debole di popolazione, per la quale devono essere garantiti standard elevati e perciò necessitanti di una struttura organizzativa adeguata, predefinita e con esperienza pregressa.

#### **3.2.3 Requisiti di capacità tecnica e professionale**

Svolgimento di servizi analoghi a quelli oggetto di gara, effettuati cumulativamente nell'ultimo quinquennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, e consecutivamente per almeno un biennio, per un importo minimo di **€ 500.000,00.= (cinquecentomila/00) I.V.A. inclusa.**, in conformità all'art. art. 10 comma 2 del Decreto del Ministero dell'Interno del 18/11/2019 pubblicato su Gazzetta Ufficiale n. 284 del 04/12/2019 secondo cui *"Gli enti attuatori devono possedere un'esperienza almeno biennale e consecutiva nell'ultimo quinquennio nell'accoglienza degli stranieri (...)"*.

**3.3** Nel caso di partecipazione di raggruppamenti temporanei di imprese, il requisito di cui al precedente punto 3.2.2 potrà essere integrato dal cumulo degli importi delle singole imprese che costituiscono il raggruppamento. Invece, il requisito di cui al precedente punto 3.2.3 deve ricorrere per ciascuno degli enti raggruppati.

#### **Art. 4 – Durata dell'appalto**

L'appalto avrà la durata di 33 mesi a decorrere dal 01/04/2023 sino al 31/12/2025. L'avvio del servizio, e la predetta durata, può essere confermato, anticipato o differito a seguito dell'espletamento della procedura di gara.

La Ditta aggiudicataria è in ogni caso tenuta a garantire, anche dopo la scadenza del termine dell'affidamento, su espressa richiesta del Comune e alle medesime condizioni tecniche ed economiche, la continuità dei servizi fino a nuovo affidamento.

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di rinnovare il contratto sottoscritto, alle medesime condizioni, per una durata comunque non superiore a 12 mesi, come segue:

- con riferimento all'accoglienza in Comune di Venezia TERRAFERMA (Mestre, Marghera, Favaro, Chirignago, ecc.) per un importo massimo pro capite/pro die di € 39,00.= o.f.e., nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze oltre all'importo dell'eventuale variante di cui all'art. 25 del presente Capitolato;
- con riferimento all'accoglienza in Comune di Venezia in CENTRO STORICO/ ISOLE (Venezia Centro Storico, Lido di Venezia ed estuario) per un importo massimo pro capite/pro die di € 41,30.= o.f.e., nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze oltre all'importo dell'eventuale variante di cui all'art. 25 del presente Capitolato.

L'Amministrazione comunale esercita tale facoltà comunicandola alla Ditta aggiudicataria, mediante posta elettronica certificata, almeno 3 mesi prima della scadenza del contratto originario.

L'esercizio della suddetta facoltà di rinnovo, ferma restando la valutazione discrezionale della stazione appaltante, è comunque subordinata all'emanazione, da parte del Ministero dell'Interno, di specifico Decreto che ammetta al finanziamento sul Fondo Nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, il Progetto SAI Cat. Ordinari (ex Siproimi), per il periodo successivo a quello già coperto dal finanziamento concesso con Decreto del Ministero dell'Interno del 13/10/2022, o analogo finanziamento.

#### **Art. 5 - Tipologia e caratteristiche del servizio**

Il servizio oggetto dell'appalto consiste nell'erogazione di servizi di accoglienza, integrazione e tutela per un totale di 77 posti in accoglienza, così distribuiti:

- Accoglienza di richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, sussidiaria e casi speciali nel Comune di Venezia TERRAFERMA (Mestre, Marghera, Favaro, Chirignago, ecc.), n. 44 posti **accoglienza, adulti maschi.**
- Accoglienza di Richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, sussidiaria e casi speciali nel Comune di Venezia in CENTRO STORICO/ ISOLE (Venezia Centro Storico, Lido di Venezia ed estuario), n. 33 posti **accoglienza, nuclei familiari e nuclei monofamiliari.**

I riferimenti normativi e tecnici/amministrativi per i servizi di accoglienza, integrazione e tutela, oggetto del presente Capitolato, sono tra gli altri:

- a) il Decreto Legislativo 18 agosto 2015, n. 142 "*Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale. (GU Serie Generale n.214 del 15-9-2015)*" che in particolare all'art. 14 identifica il ruolo degli Enti locali nel sistema di accoglienza SPRAR ora SAI (ex Siproimi);
- b) art. 1-sexies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39, modificato dall'art. 12 del decreto-legge 4 ottobre 2018, n. 113, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2018, n. 132" Disposizioni in materia di accoglienza dei richiedenti asilo";
- c) il Decreto Ministeriale del 18 novembre 2019 "*Modalità di accesso degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati (SIPROIMI)*". Tale decreto contiene nell'Allegato A le "*Linee guida per il funzionamento del sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (SIPROIMI)*", con dettagliatamente indicati i servizi minimi da realizzare per le accoglienze (**ALL. A** al presente Capitolato);
- d) Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, con versione aggiornata dell'approfondimento "*La protezione internazionale delle persone vittime della tratta o potenziali tali*" (Agosto 2018), **ALL. B** al presente Capitolato, e il Manuale Unico di rendicontazione SPRAR (versione maggio 2018), scaricabile dal sito internet [www.siproimi.it](http://www.siproimi.it).

L'Ente Attuatore si impegna a rispettare quanto previsto dai Decreti e dai Manuali sopra citati e ad acquisire ogni integrazione e/o modifica che il Ministero apporterà agli stessi nel corso dell'appalto.

Per quanto non disciplinato dal presente Capitolato di gara si rinvia al Manuale Operativo per la gestione di servizi di accoglienza integrata sopra citato.

Nello specifico le caratteristiche del servizio, di cui all'art. 1 del presente Capitolato, devono essere le seguenti:

## **5.1 – Accoglienza**

### **5.1.a – Tipologia di beneficiari accolti**

I beneficiari accolti sono i titolari di protezione internazionale come previsto dal sopracitato Decreto Ministeriale del 18 novembre 2019 - *Modalità di accesso da parte degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i MSNA (SIPROIMI)*.

Il D.L. 21 ottobre 2020, n. 130, convertito in Legge 18 dicembre 2020, n.173, rinomina il *Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati SIPROIMI* in *SAI – Sistema di accoglienza e integrazione*. La nuova norma prevede l'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale oltre che dei titolari di protezione, dei minori stranieri non accompagnati, nonché degli stranieri in prosieguo amministrativo affidati ai servizi sociali, al compimento della

maggior età. Possono essere accolti, inoltre, i titolari dei permessi di soggiorno per protezione speciale, per casi speciali (umanitari in regime transitorio, titolari di protezione sociale, vittime di violenza domestica, vittime di sfruttamento lavorativo), le vittime di calamità, i migranti cui è riconosciuto particolare valore civile, i titolari di permesso di soggiorno per cure mediche.

Il Comune di Venezia accoglie le richieste di inserimento da parte del Servizio Centrale del SAI (ex Siproimi), concorda le modalità di ingresso e si occupa dello smistamento nei centri di accoglienza dei nuovi ingressi. L'Ente Locale, inoltre, si occupa delle richieste di inserimento diretto dei soggetti presenti nel territorio del Comune tramite compilazione del modello "C" così come previsto dal Servizio Centrale.

#### **5.1.b – Durata dell'accoglienza**

Come indicato nelle Linee Guida, allegate al Decreto Ministeriale 18/11/2019 e **ALL. A** al presente Capitolato, il beneficiario che entra nel progetto ha diritto di rimanere in accoglienza fino ad un massimo di sei mesi dalla data di notifica della protezione, fatte salve eventuali proroghe.

Il monitoraggio sulla durata dell'accoglienza e le proposte di eventuali proroghe, per casi straordinari, saranno presentate al Servizio Centrale del SAI (ex Siproimi) su istanza del beneficiario e dell'Ente Attuatore secondo le modalità, la tempistica e la modulistica indicate dal Comune di Venezia.

#### **5.1.c – Strutture di accoglienza**

L'accoglienza materiale dovrà avvenire nel territorio del Comune di Venezia, in strutture destinate ad uso residenziale e/o civile abitazione ad uso esclusivo dei beneficiari SAI (ex Siproimi) così come previste dall'art 19 Capo IV dell'allegato A del D.M. 18/11/2019, così ripartite:

**Accoglienza in terraferma per adulti maschi:** strutture messe a disposizione dall'Ente attuatore, conformi alle vigenti norme e regolamenti europei, nazionali, regionali e locali in materia di urbanistica e di edilizia residenziale, nonché in materia igienico sanitaria, di sicurezza antincendio, antinfortunistica, impiantistica e di tutela della salute, prevenzione e protezione sui luoghi del lavoro, adeguate, in relazione al rapporto superficie-soggetti accolti, alla capacità abitativa stabilita dalla normativa locale, regionale o nazionale, con costi di locazione in linea con i prezzi medi del mercato immobiliare locale determinati in base ai parametri fissati dall'Agenzia delle entrate (banca dati quotazioni immobiliari).

Le strutture dovranno essere pienamente e immediatamente fruibili alla data di inizio dell'attività, in buono stato generale, con impianti funzionanti e la loro organizzazione dovrà essere orientata prioritariamente alle esigenze dei beneficiari, tenendo conto delle caratteristiche delle persone da accogliere, ubicate nei centri abitati o in prossimità di essi, in luoghi ben collegati da frequente trasporto pubblico e/o privato.

Le strutture di accoglienza dovranno essere dedicate al Progetto SAI Cat. Ordinari (ex Siproimi) Venezia ed usate in via esclusiva per gli ospiti inseriti dal Progetto.

**Accoglienza a Venezia Centro Storico e Isole per nuclei famigliari e nuclei monofamigliari:** struttura messa a disposizione da parte del Comune di Venezia, senza oneri per l'ente attuatore (salvo quanto specificato nel presente Capitolato) – residenza Santa Maria Ausiliatrice, Castello 454, Venezia .

#### **5.1.d – Gestione e Manutenzione delle Strutture di accoglienza**

Non sono riconosciuti costi per manutenzioni straordinarie; rimangono a carico dell'Ente attuatore le spese di manutenzione ordinaria, sia degli immobili che degli impianti, le utenze, gli oneri e le spese accessorie, riguardanti tutte le strutture dedicate all'accoglienza (Terraferma veneziana e Venezia Centro Storico). Le eventuali manutenzioni ordinarie che prevedono una spesa superiore ad € 2.000,00 (duemila/00), dovranno essere preventivamente concordate ed autorizzate dal Comune di Venezia e rendicontate secondo quanto previsto dal Manuale Unico di rendicontazione SAI (ex Siproimi).

### **5.1.e - Tipologie di strutture di accoglienza e capacità ricettiva delle strutture**

Le tipologie di strutture individuate dal SAI (ex Siproimi) sono:

- appartamenti;
- centri collettivi di piccole dimensioni (fino a 15 persone);
- centri collettivi di medie dimensioni (fino a 30 persone);
- centri collettivi di grandi dimensioni (oltre le 30 persone).

Si richiedono:

#### **Accoglienza – ADULTI MASCHI – Mestre Terraferma**

L'accoglienza dovrà avvenire in appartamenti con capienza max di 7 persone e/o in centri collettivi.

#### **Accoglienza nuclei familiari e monofamiliari – Venezia - Centro Storico e Isole**

L'accoglienza dovrà avvenire presso la struttura residenziale Santa Maria Ausiliatrice – Castello 454, Venezia concessa in uso dall'Amministrazione Comunale.

La struttura è arredata, ad esclusione di lavatrici/asciugatrici e di piccoli elettrodomestici e computer ad uso ufficio; si informa che è in corso di realizzazione la cucina ad uso degli ospiti, che verrà completata con gli impianti e le opere murarie nel 2023. L'Ente attuatore dovrà dotare la cucina di elettrodomestici ad uso casalingo (non industriale) (si stima indicativamente l'acquisto di 4 frigoriferi, 8 piastre ad induzione, cappe di aspirazione, lavelli e mobiletti). L'erogazione del vitto, fino al completamento delle lavorazioni, dovrà avvenire tramite mensa esterna/catering con oneri a carico dell'ente attuatore.

La richiesta di sopralluogo deve essere presentata mediante richiesta scritta al RUP (indirizzo email [alberto.favaretto@comune.venezia.it](mailto:alberto.favaretto@comune.venezia.it)) secondo quanto specificato dal disciplinare di gara.

Si evidenzia che, la Direzione Centrale tramite il Servizio Centrale SAI (ex Siproimi), può destinare ai centri di accoglienza, beneficiari con caratteristiche diverse rispetto a quelle approvate.

Dovranno essere allegate al progetto di gestione le schede specifiche per ogni centro collettivo/appartamento (Modello B1, **ALL. C** al presente Capitolato), ad esclusione della struttura Santa Maria Ausiliatrice, .

### **5.1.f - Requisiti minimi delle strutture di accoglienza**

La Ditta aggiudicataria dovrà avere, fin dall'inizio dell'attività, la piena e immediata fruibilità delle strutture dedicate e la disponibilità giuridica delle unità immobiliari per civili abitazioni da adibire esclusivamente all'accoglienza. La mancanza di tali condizioni da parte dell'ente aggiudicatario potrà essere causa di decadenza dall'aggiudicazione e la Stazione appaltante potrà procedere all'affidamento secondo la graduatoria, esito della procedura.

La Ditta aggiudicataria, individuati gli alloggi, dovrà garantire che i proprietari delle abitazioni non abbiano subito condanne con sentenza passata in giudicato per uno o più reati che comportano il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione e che, comunque, non si trovino in altra condizione ostativa alla contrattazione con la Pubblica Amministrazione.

Eventuali proposte da parte dell'Ente Attuatore, di variazione delle strutture presentate in sede di gara, dovranno seguire la procedura prevista dall'art. 21 delle *"Linee guida per il funzionamento del sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (SIPROIMI)"*, del Decreto Ministeriale del 18 novembre 2019. In particolare, la richiesta, documentata e motivata, per l'attivazione di eventuali nuove strutture dovrà essere presentata al Comune di Venezia che provvederà, nel caso, ad inoltrare la domanda alla Direzione Centrale dei Servizi Civili per l'Immigrazione e l'Asilo del Ministero dell'Interno, per avere la necessaria autorizzazione.

E' assolutamente vietato il trasferimento di beneficiari in altre strutture di accoglienza fino all'avvenuta autorizzazione da parte del Ministero dell'Interno.

Il Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale umanitaria (versione agosto 2018) declina i requisiti minimi che devono avere le strutture dedicate all'accoglienza, in particolare:

- servizi igienici – minimo 1 bagno ogni 6 ospiti;
- massimo 4 posti letto per stanza nei centri collettivi, massimo 3 posti letto per stanza negli appartamenti; le stanze devono essere dotate di finestre aperte all'esterno;
- ogni beneficiario deve avere a disposizione 1 letto 1 armadio 1 comodino e una sedia/appendiabiti;
- in ogni struttura di accoglienza deve esserci almeno uno spazio comune dedicato alle attività ricreative e al tempo libero e di adeguati spazi che possono garantire la tutela della privacy;
- in ogni struttura di accoglienza deve esserci almeno uno spazio comune dedicato alla mensa e/o preparazione dei cibi (cucina);
- le strutture devono essere dotate di riscaldamento;
- le strutture devono essere dotate di frigoriferi, dispense, lavatrici in modo proporzionale agli ospiti;
- i centri/appartamenti devono essere accoglienti, arredati e confortevoli e deve essere garantito il decoro degli arredi;
- i centri di accoglienza attivati (ed in particolare i medi e grandi centri collettivi) dovranno tener conto:
  - della specifica situazione di convivenza di molte persone con biografie e background diversi,
  - dei problemi di gestione dei grandi gruppi,
  - della necessità di accompagnamento alla autogestione,
  - della prevenzione dei conflitti e della promozione della cooperazione tra beneficiari,
  - della necessità della partecipazione nelle decisioni che riguardino il complesso del gruppo accolto. Particolare attenzione sarà dedicata ai rapporti con il vicinato e a tutte le forme di regolamentazione degli aspetti residenziali (assemblee condominiali, ecc.).

L'amministrazione Comunale si riserva di valutare l'adeguatezza delle strutture di accoglienza prima dell'avvio del servizio.

Al fine della verifica, del monitoraggio e del controllo delle strutture di accoglienza deve essere garantito l'accesso alle stesse ai referenti incaricati del Comune di Venezia e del Servizio Centrale del SAI (ex Siproimi).

#### **5.1.g – Accoglienza Esterna**

Il progetto SAI (ex Siproimi) prevede la possibilità, per alcuni beneficiari anche esterni, di essere accolti temporaneamente per motivi straordinari, valutati necessari dall'équipe di progetto di cui al punto 5.3.b, in una struttura terza, che per caratteristiche proprie risulti essere più idonea, in quello specifico momento, ad accogliere il beneficiario in coerenza con il suo progetto individualizzato, con le circostanze straordinarie che sono state rilevate, e nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida del SAI (ex SIPROIMI).

La Ditta aggiudicataria, al momento in cui se ne verifichi la necessità, formulerà un progetto di accoglienza esterna, completo di motivazioni, preventivo di spesa e modalità di erogazione dei servizi; tale progetto dovrà essere presentato al Comune di Venezia che provvederà ad una valutazione del caso e all'eventuale richiesta di autorizzazione al Servizio Centrale. Il beneficiario verrà censito in banca dati come accolto "esterno". Tale accoglienza esterna rientrerà nel budget della Ditta aggiudicataria e non comporterà ulteriori finanziamenti ma sarà possibile rimodulare prevedendo variazione alla distribuzione del budget.

### **5.2 - Servizi**

#### **Servizi Previsti dall'Accoglienza Integrata**

Il Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale umanitaria (versione agosto 2018) prevede come obiettivo principale la (ri)conquista dell'autonomia individuale dei beneficiari accolti nei centri SAI (ex Siproimi). I servizi presenti nel Manuale devono necessariamente essere garantiti sempre, per tutti gli accolti e con il medesimo approccio.

I servizi che dovranno essere forniti dal progetto riguardano le seguenti aree:

- 5.2.a - mediazione linguistico culturale e interpretariato;
- 5.2.b - accoglienza materiale;
- 5.2.c - orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- 5.2.d - insegnamento della lingua italiana e attività di scolarizzazione e alfabetizzazione ;
- 5.2.e - formazione e riqualificazione professionale;
- 5.2.f - orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- 5.2.g - orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- 5.2.h - orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- 5.2.i - orientamento e accompagnamento legale;
- 5.2.l - tutela psico-socio-sanitaria.

#### **5.2.a - Mediazione linguistico culturale e interpretariato**

Dovrà essere garantita la fornitura del servizio di mediazione linguistico culturale, così come previsto dal Manuale operativo, che è uno strumento indispensabile che deve essere messo a disposizione dei beneficiari accolti e delle équipes di cui al punto 5.3.b. L'Ente Attuatore dovrà garantire ai beneficiari presenti nei propri centri la mediazione linguistico culturale e/o servizi di interpretariato necessari con personale adeguatamente formato.

In particolare, la sottoscrizione del Regolamento del Centro e del Piano di Accoglienza Individuale (PAI) dovranno avvenire con la presenza di un mediatore linguistico culturale.

Dovrà essere garantita la presenza del mediatore linguistico culturale nei casi in cui ci siano situazioni di particolare tensione e conflitto sia con gli operatori che tra beneficiari.

## **5.2.b - Accoglienza Materiale**

### **Vitto**

Ai beneficiari accolti nel Progetto SAI (ex Siproimi) dovrà essere garantito il vitto (colazione, pranzo e cena), che dovrà essere fornito nelle seguenti modalità:

- erogazione di un assegno alimentare: l'importo dell'assegno alimentare dovrà essere di € 6,00.= pro capite - pro die da ridursi secondo le modalità previste dal manuale di rendicontazione per i nuclei famigliari. In casi particolari potrà essere proposto all'Amministrazione l'erogazione di un contributo alimentare di importo diverso che dovrà essere debitamente motivato.
- fornitura di pasti attraverso un servizio mensa: dovrà essere garantita una zona dedicata alla refezione, fornita delle necessarie attrezzature per la conservazione e il riscaldamento dei cibi. Il vitto giornaliero consiste in colazione, pranzo e cena. Il menù mensile, che dovrà rispettare le tradizioni culturali e religiose delle persone accolte e le eventuali esigenze connesse al loro stato di salute, dovrà essere presentato agli operatori referenti del Comune di Venezia, per la necessaria approvazione. La qualità degli alimenti e le porzioni devono essere idonee.

Il Comune di Venezia si riserva la facoltà di monitorare la qualità e le modalità di erogazione del servizio mensa.

Gestione delle scorte di magazzino: i beni e i materiali acquistati per la realizzazione delle attività di accoglienza dovranno essere stoccati in zone dedicate ed esclusive.

### **Abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale**

- Abbigliamento: la fornitura di capi di abbigliamento avverrà tramite l'erogazione di buoni spesa utilizzabili presso esercizi commerciali convenzionati. E' prevista l'erogazione di un buono spesa ogni cambio di stagione a persona, per una spesa di € 40,00.= per ciascuno buono (per un totale di 4 buoni annuali) da ridursi secondo le modalità previste dal manuale di rendicontazione per i nuclei famigliari.
- Fornitura Abbigliamento Intimo: dovranno essere forniti, al momento dell'ingresso dell'ospite nel Centro di Accoglienza, almeno 7 cambi per l'abbigliamento intimo, eventualmente anche a mezzo erogazione di un buono vestiario di € 25,00= ad adulto e di € 10,00= a bambino.
- Fornitura biancheria di base per la casa (lenzuola, asciugamani, coperte, canovacci, tovaglie) - negli appartamenti, così come nei centri collettivi - deve essere in quantità sufficiente per il numero dei beneficiari e per le esigenze di cambio. Più precisamente per ogni beneficiario devono comunque essere

garantiti: materasso, cuscino, doppio cambio di lenzuola (non monouso o "in tessuto non tessuto"), doppio cambio di federe, doppio cambio di asciugamani e due coperte. Gli effetti lettereschi devono essere adeguati al luogo e alla stagione dell'accoglienza.

- Fornitura di prodotti necessari per la sua igiene personale (dentifricio, spazzolino, shampoo, doccia schiuma, sapone, detergente intimo, pettine, tagliaunghie, rasoio e schiuma da barba, assorbenti, ecc.). Il reintegro di tali prodotti dovrà essere su richiesta del beneficiario e dovrà essere fatto apposito modulo di consegna del materiale. Tali forniture possono avvenire con erogazione di un buono acquisto dedicato da spendere su esercizi commerciali specifici, di € 10,00.=da erogarsi mensilmente massimo 40 euro a nucleo familiare .

### **Titoli di viaggio trasporto pubblico locale**

Al fine di garantire l'accesso ai servizi e/o ai luoghi di socializzazione dovrà essere garantita per il periodo dell'accoglienza del beneficiario l'acquisto della tessera "Venezia Unica" e l'abbonamento mensile al trasporto pubblico urbano. Sarà inoltre possibile erogare supplementi o/o altri abbonamenti per garantire la frequenza dei beneficiari ai corsi di formazione o per svolgere i tirocini/borse lavoro tenuto conto dei limiti imposti dal manuale di rendicontazione. E' possibile inoltre rimborsare spese di viaggio ai beneficiari che devono rinnovare i permessi di soggiorno o effettuare pratiche burocratiche legate ai documenti, per effettuare visite mediche e per tutti gli spostamenti necessari per il percorso di accoglienza e integrazione.

### **Servizi di pulizia e igiene ambientale**

L'Ente Attuatore deve garantire la pulizia periodica dei locali (uffici e aree comuni) e degli spazi esterni, lasciando al beneficiario l'onere di provvedere quotidianamente alle pulizie della stanza in cui soggiorna.

L'Ente Attuatore dovrà fornire ai beneficiari i prodotti e gli strumenti necessari all'esecuzione delle pulizie.

L'Ente Attuatore deve mettere a disposizione delle lavatrici per il lavaggio degli indumenti degli ospiti e provvederà all'acquisto dei detersivi.

L'Ente Attuatore oltre a monitorare le condizioni specifiche delle stanze, provvederà a promuovere la cooperazione e l'autogestione di tali attività, che rientrano anche nei piani di inserimento e di responsabilizzazione degli ospiti.

L'ente attuatore dovrà provvedere ai necessari interventi di disinfestazione ove necessario.

### **Pocket Money ed eventuali redditi del beneficiario**

L'erogazione del Pocket Money avverrà in via prioritaria su accredito/bonifico in carta prepagata che verrà fornita al beneficiario, salvo casi particolari autorizzati, l'importo del Pocket Money dovrà essere di minimo € 1,50.= al giorno al primo ingresso e potrà raggiungere durante l'accoglienza un massimo di € 3,00.= al giorno (come previsto dal Manuale operativo) da ridursi secondo le modalità previste dal manuale di rendicontazione per i nuclei famigliari.

Le modalità di aumento del Pocket Money dovranno essere concordate con il Comune di Venezia con criteri incentivanti, in base alla frequenza ai corsi di italiano e alla disponibilità alla collaborazione nella gestione delle strutture di accoglienza.

E' possibile sospendere l'erogazione del Pocket Money qualora il beneficiario violi il contratto di accoglienza e i regolamenti delle strutture di accoglienza; tale decisione presa in accordo con il Comune di Venezia dovrà essere comunicata per iscritto al beneficiario.

L'Ente Attuatore dovrà monitorare e relazionare al Comune di Venezia sui redditi dei beneficiari, per l'assunzione dei provvedimenti che limitano le erogazioni sulla base del reddito così come previsto dai manuali SAI (ex SIPROIMI).

### **5.2.c - Orientamento e accesso ai servizi del territorio**

Al fine di favorire l'inserimento sociale dei beneficiari accolti, l'Ente Attuatore dovrà garantire la conoscenza e la fruizione dei servizi minimi erogati sul territorio:

- uffici anagrafici per le procedure di competenza;
- agenzia delle entrate per il rilascio del codice fiscale;
- iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- inserimento a corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana e iscrizione ai corsi di istruzione per gli adulti;
- attività socio-culturali e sportive.

### **5.2.d - Insegnamento della lingua italiana e attività di scolarizzazione e alfabetizzazione**

L'Ente Attuatore dovrà garantire, all'interno delle proprie strutture sia a Mestre Terraferma che a Venezia Centro Storico, la realizzazione di corsi di lingua italiana. Dovrà essere garantito l'accesso e la frequenza dei corsi di apprendimento e conseguimento dell'attestazione e/o certificazione della lingua italiana, secondo il livello di conoscenza di ciascun beneficiario, senza interruzioni nel corso dell'anno, per un numero minimo di 15 ore settimanali a beneficiario.

I beneficiari potranno frequentare corsi esterni di italiano, ma dovranno essere garantite comunque le 15 ore di insegnamento complessive individuali.

Potranno essere sperimentati, oltre le ore di insegnamento convenzionali, percorsi di apprendimento della lingua italiana anche attraverso applicazioni del telefono e strumenti multimediali.

L'Ente Attuatore dovrà attivare collaborazioni con i servizi già attivi sul territorio per l'orientamento e l'accompagnamento dei beneficiari alle opportunità offerte dal territorio.

L'insegnamento della lingua italiana dovrà essere garantito ai beneficiari accolti, per tutta la durata dell'accoglienza. Il Comune di Venezia monitorerà l'erogazione di tale servizio e dovranno essere forniti mensilmente i registri presenze e le relazioni individuali sull'apprendimento e la frequenza ai corsi; dovranno essere forniti ai beneficiari, ed in copia al Comune di Venezia, gli attestati di valutazione del livello linguistico raggiunto. Bimestralmente l'ente attuatore dovrà fornire un report con l'indicazione beneficiario per beneficiario del tipo di corso di italiano che ha frequentato (interno, esterno, CPIA...), dovrà relazionare sull'andamento dei corsi e sulla frequenza dei beneficiari.

Qualora si rendesse necessario dovrà essere previsto e realizzato l'insegnamento a distanza che dovrà comunque essere di 15 ore settimanali (video lezioni, invio di materiale e video didattici, utilizzo di programmi e piattaforme educative).

L'ente Attuatore supporterà le famiglie nell'iscrizione scolastica dei minori e nei loro percorsi di studio. Verrà garantita ai minori la fornitura della cancelleria necessaria per la frequenza scolastica è possibile rimborsare in tutto o in parte alle famiglie il costo dei libri, previa presentazione di scontrino parlante e/o fattura.

### **5.2.e - Formazione e riqualificazione professionale riconoscimento dei titoli di studio**

L'Ente Attuatore provvederà a programmare percorsi formativi individuali o collettivi in accordo con il PPA (Piano Personalizzato di Accoglienza). Proporrà ai beneficiari corsi

propedeutici al lavoro (corsi sulla sicurezza, uso dei mezzi di sollevamento, corsi HACCP, etc.) o alla formazione professionale.

Dovranno essere realizzati corsi di orientamento collettivo sulle tematiche della prevenzione e del contrasto al fenomeno del caporalato e dello sfruttamento lavorativo.

### **5.2.f - Servizi minimi per l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo**

L'Ente Attuatore dovrà mettere a disposizione personale qualificato che si occupi dell'orientamento e dell'accompagnamento all'inserimento lavorativo dei beneficiari accolti. Si dovrà offrire un lavoro di orientamento approfondito che tenga conto delle motivazioni e aspirazioni degli accolti, delle potenzialità del mercato del lavoro, dei progetti formativi e di sviluppo della propria carriera personale. Tale attività potrà essere svolta in gruppo o individualmente, con specifiche attività di counselling, animazione, informazione anche tenendo conto delle specifiche realtà culturali e sociali di provenienza delle persone. Più complessivamente a tutti i beneficiari dovrà essere garantito un orientamento generale sulle norme che disciplinano il lavoro in Italia ed una informazione specifica sui servizi pubblici offerti dal territorio riguardanti la materia.

Dovrà essere garantita:

- l'offerta di colloqui individuali o di gruppo per le scelte e lo sviluppo del proprio progetto formativo e lavorativo, anche tenendo conto degli aspetti culturali e sociali dei paesi di origine e del paese di arrivo;
- la redazione e l'aggiornamento periodico del Curriculum Vitae;
- la redazione di un bilancio di competenze;
- l'attività di tutoraggio nel caso in cui vengano attivate borse lavoro/tirocini formativi;
- l'iscrizione ai Centri per l'Impiego e agenzie per il lavoro;
- un orientamento specifico dedicato alla ricerca del lavoro e sulle possibilità di lavoro autonomo e/o apertura di un'impresa, anche avvalendosi della collaborazione delle associazioni di categoria;
- un orientamento ai corsi professionali e ai corsi per l'acquisizione delle certificazioni utili per l'inserimento lavorativo;
- la tenuta di un "portfolio" individuale con tutta la documentazione relativa a quanto realizzato durante l'accoglienza che la persona potrà avere all'uscita dai centri.

### **5.2.g - Servizi minimi per l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento abitativo**

L'Ente Attuatore dovrà fornire ai beneficiari accolti un orientamento sul funzionamento e sulle opportunità del mercato abitativo, sulle diverse tipologie contrattuali e sui servizi offerti dal territorio, dovrà facilitare l'accesso al mercato privato degli alloggi. Tale orientamento sarà concretizzato attraverso incontri informativi collettivi o colloqui individuali, eventuali accompagnamenti a servizi pubblici e privati che si occupano di reperimento di alloggi, incontri con testimoni privilegiati o con precedenti utenti che hanno avuto successo nella ricerca di alloggio.

L'Ente Attuatore dovrà supportare i beneficiari nella ricerca di sistemazione residenziale prima dell'uscita dai centri, mettendo in atto azioni di accompagnamento, contatti con agenzie immobiliari, verifica di fattibilità dei progetti di residenza, stimolo verso azioni di co-housing, promozione di iniziative di coprogettazione e coabitazione di beneficiari dei centri.

Il Progetto SAI (ex Siproimi) del Comune di Venezia approvato dal Ministero prevede la possibilità di erogare, tramite l'Ente attuatore, un contributo all'autonomia alloggiativa. Tale contributo potrà essere chiesto preferibilmente prima dell'uscita dai Centri o entro sei mesi dall'uscita dal centro da parte del beneficiario. L'ammontare dei contributi previsti per l'affitto (fino ad un massimo di sei mensilità) potrà arrivare fino a € 2.400,00.= per le locazioni dirette e a € 1.800,00.= per contratti di locazione di sole stanze, in conformità con le procedure stabilite dal Progetto e secondo i limiti previsti dal Manuale Unico di rendicontazione.

L'Ente Attuatore dovrà supportare e fornire la consulenza necessaria affinché il beneficiario presenti la pratica completa con i documenti previsti dal Manuale Unico di rendicontazione nei tempi previsti, dovrà acquisirla, darne riscontro di conformità delle procedure al Comune di Venezia ed erogare il contributo.

Nel caso in cui il beneficiario avesse già ricevuto il contributo straordinario all'uscita "una tantum" di € 250,00.= sotto citato, tale cifra dovrà essere detratta dall'importo autorizzato del contributo all'autonomia alloggiativa.

L'Ente Attuatore metterà in atto verifiche sugli esiti di tali interventi e riferirà tali risultati al Comune di Venezia.

### **Contributi straordinari all'uscita**

Tale contributo "una tantum" si eroga, nel momento dell'uscita del beneficiario dal progetto territoriale, ove non si conoscano o siano difficilmente individuabili i dettagli del suo percorso d'integrazione.

La relativa somma, funzionale a sostenere i costi di eventuale viaggio, vitto e alloggio per l'immediato periodo di uscita, non potrà essere superiore a € 250,00.= pro capite da ridursi secondo le modalità previste dal manuale di rendicontazione per i nuclei familiari, salvo deroghe concesse dal Servizio Centrale e previa particolare relazione motivata.

### **5.2.h - Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale**

L'Ente Attuatore si impegna ad informare, accompagnare e orientare i beneficiari nel processo di acquisizione di conoscenze e autonomia, realizza interventi per supportare il perseguimento dell'obiettivo di inserimento sociale sul territorio.

L'obiettivo generale è, dunque, la (ri)acquisizione della propria autonomia, gli obiettivi specifici che dovranno conseguire i beneficiari del progetto sono:

- la conoscenza del territorio e delle opportunità che offre;
- la conoscenza e la fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio;
- la conoscenza del mercato del lavoro;
- la conoscenza delle principali regole di funzionamento del mercato immobiliare e della gestione di una abitazione;
- la comprensione delle principali norme del contesto normativo italiano e il diritto di acquisizione della cittadinanza;
- la consapevolezza e la capacità di avvalersi di reti di riferimento (istituzionali, sociali, relazionali, informali).

### **5.2.i - Orientamento e accompagnamento legale**

L'orientamento e l'accompagnamento legale sono azioni che dovranno essere garantite dall'Ente Attuatore; il Comune di Venezia si impegna a collaborare e supportare l'Ente Attuatore nella eventuale consulenza per la risoluzione di casistiche complesse nonché per l'invio ad altre Istituzioni di documenti/pratiche che si rendano necessarie per il supporto al percorso legale dei beneficiari.

Il Comune di Venezia garantisce il coordinamento complessivo degli aspetti legali e tiene i rapporti con le Istituzioni competenti (Servizio Centrale del SAI ex Siproimi, Questura, Prefettura e Commissione Territoriale).

All'ingresso nel Centro di Accoglienza, l'Ente Attuatore dovrà verificare la situazione giuridica del beneficiario appena accolto che dovrà condividere con il Comune di Venezia.

L'Ente Attuatore dovrà:

- predisporre il fascicolo personale del beneficiario;
- accompagnare i beneficiari nella preparazione della documentazione volta ad ottenere il rilascio ed il rinnovo del permesso di soggiorno e del titolo di viaggio;
- comunicare ai singoli beneficiari, in modo tempestivo, gli appuntamenti in questura;
- fornire al beneficiario che intenda apportare variazioni anagrafiche, il necessario orientamento, ad avvenuta variazione, dovrà comunicare il nuovo nominativo al Comune di Venezia che si occuperà delle relative variazioni in banca dati, come previsto al punto 5.3.d;
- registrare in banca dati, in modo tempestivo, tutti i permessi di soggiorno e le successive variazioni;
- provvedere all'iscrizione anagrafica e al rilascio della carta di identità.

## **5.2.1 - Tutela psico-socio-sanitaria**

### **a) Iscrizione SSN**

L'Ente Attuatore si impegna ad accompagnare il beneficiario nelle pratiche/procedure per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN), si impegna inoltre a favorire e supportare l'accesso ai consultori familiari, in particolare per la tutela della salute delle donne, orientare e/o accompagnare i beneficiari per l'effettuazione delle vaccinazioni quando necessario.

Dovranno essere garantiti percorsi di educazione sanitaria e di igiene per fornire l'accesso e la conoscenza dei servizi offerti dal territorio e sulle modalità di accesso agli stessi.

### **b) Presa in carico sanitaria, screening sanitario ed emergenze sanitarie**

L'Ente Attuatore si adopererà per la presa in carico sanitaria del beneficiario, realizzando delle cartelle personali sanitarie che dovranno essere costantemente aggiornate, e prevedendo per ogni beneficiario adeguati percorsi e sostegno. L'accertamento dello stato di salute generale attraverso eventuali *screening* diagnostici previsti per tutti i beneficiari accolti, deve essere effettuato sempre in accordo con il beneficiario e deve essere realizzato in un'ottica interculturale, al fine di facilitare la comprensione dei trattamenti sanitari proposti e l'adesione della persona alle possibili indicazioni terapeutiche.

Uno *screening* sanitario previsto per tutte le persone in accoglienza non deve essere fine a se stesso, ma funzionale all'accesso autonomo ai servizi sanitari territoriali, alla tutela del diritto alla salute dei beneficiari in accoglienza e necessariamente corredato da azioni efficaci di orientamento, accompagnamento diretto e percorsi di accesso individualizzati.

Dovrà essere garantita ai beneficiari la copertura della spesa per l'acquisto di farmaci e per l'esecuzione di visite sanitarie anche specialistiche nonché esami diagnostici. Per spese sanitarie straordinarie dovrà essere chiesta autorizzazione preventiva al Comune di Venezia che la sottoporrà al Servizio Centrale.

L'Ente Attuatore si impegna, in accordo con il Comune di Venezia, in situazioni di emergenza sanitaria - quale è stata l'emergenza sanitaria da Coronavirus Covid-19, a

fornire ai beneficiari dispositivi, prestazioni e servizi necessari a fronteggiare e a contenere eventuali epidemie.

L'Ente Attuatore predisporrà, inoltre, un piano per fronteggiare le eventuali emergenze sanitarie, comprese le quarantene mettendo a disposizione stanze e luoghi idonei.

L'Ente Attuatore si impegna a collaborare con il Comune di Venezia che fornisce il servizio di tutela e sostegno psicologico.

### **c) Invalidità**

L'Ente Attuatore, nel caso sia possibile avviare le pratiche per l'invalidità del beneficiario, si adopererà per fornire l'orientamento e l'accompagnamento per la presentazione delle pratiche agli uffici competenti e ne seguirà l'iter burocratico.

## **5.3 Presa in carico del beneficiario**

### **5.3.a - La presa in carico**

L'Ente Attuatore prende in carico il beneficiario dal momento in cui avviene l'ingresso nel progetto, la presa in carico dovrà essere multidisciplinare così come previsto dal Manuale Operativo di accoglienza integrata.

### **Redazione del progetto personalizzato PPA**

L'Ente Attuatore per ogni beneficiario accolto, deve redigere con l'interessato un Progetto Personalizzato di Accoglienza (PPA) con l'obiettivo di supportare il percorso individuale di autonomia e di inclusione sociale.

La redazione del PPA dovrà avvenire al massimo entro 20 giorni dall'ingresso in accoglienza di beneficiari titolari di protezione. La proposta di PPA concordata con il beneficiario dovrà essere inviata al Comune di Venezia e una volta ottenuto il visto da parte del Comune di Venezia, sarà possibile firmare congiuntamente il PPA.

L'Ente Attuatore dovrà inviare al Comune di Venezia entro 10 giorni dalla redazione del PPA copia dello stesso firmato dal beneficiario e dal proprio operatore di riferimento.

L'operatore referente del Comune di Venezia valuta con l'Ente Attuatore la fattibilità e la declinazione delle azioni volte all'integrazione del PPA; ai beneficiari dovrà essere garantito l'accesso alla borsa lavoro e/o tirocinio lavorativo, dovranno essere inoltre previste coperture di spesa, anche parziali, per la partecipazione a corsi professionali, corsi utili al conseguimento di titoli necessari al lavoro e/o corsi richiesti dal beneficiario e condivisi nel PPA nonché le spese necessarie ai percorsi di socializzazione (frequentazione di attività sportive, ricreative, culturali, etc.)

Tali spese possono essere indicate nel PPA con riferimento al Piano Finanziario Preventivo indicando l'eventuale compartecipazione del beneficiario.

Il PPA, che deve seguire il percorso di integrazione e autonomia del beneficiario potrà essere modificato e/o aggiornato; tali aggiornamenti dovranno essere inviati al Comune di Venezia.

### **Il fascicolo personale, il fascicolo personale giuridico, il fascicolo personale sanitario**

L'Ente Attuatore dovrà predisporre un fascicolo personale, in formato digitale, per ogni singolo beneficiario.

I fascicoli devono essere composti e conservati nel rispetto delle norme sulla *privacy*, poiché contenenti dati sensibili dei diretti interessati; devono essere custoditi in luoghi accessibili al solo personale coinvolto, sia che si tratti di documenti cartacei che in

formato elettronico. Nel fascicolo devono essere conservati le copie dei documenti che il beneficiario fornirà, documenti legali, sanitari, etc..

Al momento della dimissione dall'accoglienza del beneficiario dovrà essere inviato al Comune di Venezia, in formato digitale, la cartella personale del beneficiario.

**Invio dei documenti al Comune di Venezia e aggiornamento della banca dati, comunicazione relative all'esito della commissione, invio nuovi documenti, permessi di soggiorno, titoli di viaggio, invalidità, etc..**

L'Ente Attuatore si impegna ad inviare al Comune di Venezia e ad aggiornare nelle apposite sezioni della banca dati SAI (ex Siproimi), entro 5 giorni:

- copia del regolamento di accoglienza della strutture firmato dal beneficiario;
- variazioni anagrafiche;
- permessi di soggiorno e relativi rinnovi e titoli di viaggio;
- certificazioni di invalidità;
- relazione di uscita del beneficiario.

**Segnalazione delle vulnerabilità e delle situazioni di conflitto**

L'Ente Attuatore si impegna a garantire un clima sereno all'interno delle strutture di accoglienza, attivando strumenti utili per la risoluzione dei conflitti. Nel caso in cui si verificassero episodi di gravi contrasti, con o senza episodi di violenza, dovranno essere comunicati per iscritto al Comune di Venezia entro 24 ore. Dovranno essere, inoltre, segnalate le violazioni dei regolamenti di accoglienza, del contratto di accoglienza e le vulnerabilità riscontrate nei beneficiari.

**5.3.b ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

Per la gestione del progetto verranno costituite due mini équipes, - una équipe del Comune di Venezia e una équipe costituita dall'Ente Attuatore, che insieme costituiranno l'équipe multidisciplinare di progetto.

**Équipe Multidisciplinare**

L'Ente Attuatore dovrà attivare un'équipe multidisciplinare coerente per competenze, ruoli e modalita' di organizzazione con quanto previsto dal Manuale operativo. Il personale dovrà avere formazione specialistica ed esperienza pluriennale sui temi dell'asilo; dovrà essere adeguato al ruolo ricoperto ed avere qualità e competenze relazionali che garantiscano l'efficace presa in carico delle persone e dei gruppi in accoglienza.

Per ogni operatore proposto dovrà essere presentato un curriculum specifico con il dettaglio di formazione ed esperienze professionali che dimostrino le condizioni richieste. L'équipe multidisciplinare, come descritta dal Manuale operativo, dovrà essere composta da: un coordinatore dell'équipe (a tempo pieno), operatori sociali e/o educatori e/o assistenti sociali, in rapporto di 1 a 8 (calcolato per difetto) rispetto ai beneficiari, che si occupino di:

1. orientamento e accesso ai servizi del territorio;
2. formazione, riqualificazione professionale;
3. orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
4. orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
5. orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
6. orientamento legale;
7. un docente di italiano con almeno 20 ore settimanali da dedicare all'insegnamento;
8. animazione del gruppo, soluzione dei conflitti e promozione della convivenza.

In sede di aggiudicazione verranno valutate le professionalità e i curriculum del personale che comporrà l'équipe dell'Ente Attuatore.

Eventuali cambi del personale impiegato, dovranno essere comunicati entro 3 giorni dalla data di cessazione. Il nuovo personale dovrà essere autorizzato previo invio del curriculum vitae.

E' facoltà del Comune di Venezia, chiedere in qualsiasi momento la sostituzione del personale che si sia reso responsabile di gravi mancanze lavorative e l'Ente Attuatore dovrà provvedere alla sostituzione con altro personale con medesime qualifiche.

Le spese relative al personale impiegato stabilmente all'interno del Progetto e facente parte dell'équipe multidisciplinare, a prescindere dalla natura e dalla tipologia di contratto in essere tra le parti, dovranno essere rendicontate ed imputate nel Piano Finanziario.

Altro personale Amministrativo o con altro incarico non facente parte dell'équipe multidisciplinare e delle relative mansioni, non dovrà incidere nella spesa del personale per una percentuale superiore al 25%.

### **Organizzazione delle équipes**

L'Ente Attuatore costituirà una équipe per la gestione dei centri di accoglienza. Tale équipe sarà in stretto contatto con l'équipe del Comune, dedicata al progetto stesso, che avrà specifici compiti di monitoraggio, valutazione, contatto con il Servizio Centrale e con il tutor regionale del SAI (ex Siproimi).

Tempi e modalità di organizzazione delle équipes saranno comunicate periodicamente al Responsabile di Progetto.

Ogni équipe, avrà un referente/coordinatore che collaborerà con il Responsabile di progetto del Comune di Venezia per tutte le attività necessarie alla programmazione degli interventi, e alla gestione e valutazione delle azioni.

L'équipe complessiva di progetto, costituita dai due gruppi di lavoro sopra citati, dovrà incontrarsi periodicamente per verificare i risultati e le criticità, trovando soluzioni anche sperimentali, indicare priorità per la formazione e la supervisione.

### **La supervisione dell'équipe**

L'Ente Attuatore dovrà garantire azioni di supervisione alla propria équipe di progetto da realizzarsi almeno una volta al mese.

### **Collaborazione con i referenti del Comune di Venezia**

La coerente realizzazione delle attività progettuali, sarà assicurata da una continuativa e puntuale collaborazione e comunicazione tra l'Ente Capofila-Comune di Venezia e l'Ente Attuatore, durante le diverse fasi di progettazione, implementazione, monitoraggio, e verifica del progetto.

L'Ente Attuatore dovrà impegnarsi a garantire la presenza:

- a) dei referenti tecnici delle équipes negli incontri di norma mensili con il Referente di progetto del Comune di Venezia o suo delegato;
- b) la presenza di tutti gli operatori agli incontri plenari di verifica e monitoraggio (almeno due volte l'anno).

Altri incontri inter-équipe saranno richiesti su necessità.

L'Ente Attuatore dovrà garantire la partecipazione dei propri operatori alle giornate di sensibilizzazione e di formazione organizzate dal Progetto. L'Ente Attuatore si impegna a mettere a disposizione degli operatori del Comune di Venezia, su richiesta, spazi idonei (all'interno delle strutture di accoglienza o di supporto all'accoglienza) alla realizzazione di colloqui con i beneficiari nel rispetto del diritto alla riservatezza.

### **Timesheet e sistema di rilevazione presenze**

Dovrà essere fornito al Comune di Venezia un programma di presenza settimanale degli operatori, con indicati orari e turni di presenza. Per ogni dipendente dovrà essere fornito al Comune di Venezia copia dell'ordine di servizio con indicate le mansioni e il monte ore assegnato. Sarà facoltà del Comune di Venezia verificare la presenza degli operatori in orario di servizio. Eventuali altri impegni del personale dovranno essere comunicati per iscritto e non essere incompatibili con le attività di progetto. Le presenze effettive degli operatori dell'Ente attuatore saranno documentati attraverso specifici timesheet che dovranno essere inviati al Comune di Venezia entro il 15 del mese successivo.

### **5.3.c - INSERIMENTO SOCIALE**

#### **Costituzione reti nel territorio con associazioni sportive, di volontariato, etc**

L'Ente Attuatore si impegna a costruire reti sul territorio finalizzate all'inserimento sociale, propone e coinvolge i beneficiari nelle attività di sensibilizzazione e le iniziative proposte dal Progetto, sostiene la partecipazione dei beneficiari alle iniziative di volontariato nonché, attraverso la collaborazione con le associazioni sportive, propone e coinvolge i beneficiari alla partecipazione degli eventi sportivi e sostiene la frequenza e la pratica dello sport.

#### **Accesso internet e alfabetizzazione informatica e telefonia**

L'Ente Attuatore potrà fornire l'accesso gratuito ad internet ai beneficiari, dovrà favorire ed incentivare l'alfabetizzazione informatica, anche attraverso la messa a disposizione di strumenti informatici per favorire l'accesso alla conoscenza dei servizi offerti dal territorio, per l'orientamento abitativo e lavorativo e per l'apprendimento della lingua italiana.

Dovrà supportare il beneficiario nelle procedure di iscrizione al sistema comunale "Venice Connected".

Al momento dell'ingresso in accoglienza ad ogni adulto beneficiario dovrà essere fornita una scheda telefonica prepagata di € 10,00.=.

#### **Attività di sensibilizzazione e formazione**

L'Ente Attuatore, in collaborazione con il Comune di Venezia, si impegna a realizzare almeno un evento annuale di sensibilizzazione sul tema dell'asilo e a realizzare almeno una giornata di formazione sui paesi di origine e di transito dei beneficiari. Tali giornate di formazione dovranno essere estese agli operatori coinvolti nella realizzazione dei Progetti Territoriali SAI (ex Siproimi) di Venezia, e dovranno essere tenute da relatori di comprovata conoscenza sul tema trattato. Dovrà essere, inoltre, realizzato un evento di formazione sul tema legale e/o sociale che verrà concordato in base alle eventuali variazioni legali e normative o sulla base di approfondimenti sociali e sanitari che si renda utile fornire agli operatori. Tali formazioni potranno essere organizzate anche in modalità on-line.

### **5.3.d - PROCEDURE DEL SAI (ex Siproimi)**

#### **Banca dati**

La gestione della banca dati avverrà in collaborazione con il Comune di Venezia, la tenuta e il corretto aggiornamento della banca dati è un elemento indispensabile per il corretto funzionamento del sistema.

L'Ente Attuatore dovrà comunicare entro 24 ore l'ingresso e la dimissione dei beneficiari accolti.

L'Ente Attuatore ha l'obbligo di registrare nella banca dati dedicata, attraverso idonea strumentazione informatica, i seguenti dati:

- i servizi erogati ai beneficiari;
- la partecipazione dei beneficiari ai corsi e ai tirocini formativi;
- i permessi di soggiorno e relativi rinnovi.
- esito della Commissione

Dovranno essere caricati nella sezione foto e documenti:

- il Piano Personalizzato di Accoglienza, e le eventuali, successive modifiche;
- i Permessi di Soggiorno;
- la relazione finale;
- ogni documento burocratico/amministrativo relativo al percorso effettuato (ad es. certificazioni invalidità, etc.).

Dovranno essere inviate al Comune di Venezia le richieste di variazioni anagrafiche.

### **Gestione dei dati sensibili**

In merito all'osservanza degli obblighi imposti al D.Lgs. 196/2003 e s.m.e i. si rinvia all'art. 20 del presente capitolato e, con riferimento alla nomina a responsabile esterno trattamento dati, all'art. 21 del presente capitolato.

### **Tempi dell'accoglienza**

L'Ente Attuatore si impegna a garantire il rispetto dei tempi di accoglienza. Il beneficiario ha diritto a un periodo di accoglienza di sei mesi dalla data di notifica della protezione o dalla data di ingresso in accoglienza, eventualmente prorogabili, per motivi straordinari, come sopra specificato. La richiesta di proroga dovrà essere inviata al Comune di Venezia con almeno 40 giorni di anticipo rispetto alla scadenza dell'accoglienza. E' fatto obbligo al fine di verificare la sussistenza dei requisiti di indigenza che permettono l'accoglienza nel progetto SAI (ex Siproimi) di presentare alla scadenza dell'anno di accoglienza l'attestazione ISEE, in caso di richiedenti asilo la presentazione dell'ISEE dovrà avvenire annualmente.

### **Uscita dal progetto di accoglienza**

L'Ente Attuatore sin dal momento dell'inserimento in accoglienza del beneficiario, deve adottare tutte le misure atte a favorire e sostenere l'uscita del beneficiario dall'accoglienza e l'integrazione nel territorio.

E' indispensabile che il beneficiario sia consapevole della durata dell'accoglienza e che nei due mesi precedenti alla conclusione del percorso venga programmato almeno un colloquio di uscita da realizzarsi insieme ad un operatore del Comune di Venezia.

L'Ente Attuatore deve garantire il rispetto dei tempi autorizzati di accoglienza, se non ci sono proroghe autorizzate nelle forme indicate, l'accoglienza si concluderà nella data prevista indicata nel contratto di accoglienza, da quel momento il posto deve essere reso immediatamente disponibile per i nuovi inserimenti. Le modalità organizzative e materiali dell'uscita del beneficiario sono ad esclusivo carico dell'Ente Attuatore.

### **Revoca dell'accoglienza e altri provvedimenti**

Nel caso di accertate e gravi violazioni ai regolamenti delle strutture e al contratto di accoglienza, l'Ente Attuatore dovrà inviare al Comune di Venezia dettagliata segnalazione con eventuali proposte proporzionate alla gravità dei fatti che provvederà ad informare il Servizio Centrale. Il Comune di Venezia, sulla base delle segnalazioni arrivate, provvederà alla valutazione dei casi, decidendo con l'ente Attuatore le misure più opportune da adottare. Il Comune di Venezia con l'Ente Attuatore potranno prevedere le seguenti misure: sanzioni, azioni di prevenzione, dissuasione e disincentivo delle violazioni dei regolamenti di accoglienza e della

dignitosa e rispettosa convivenza e come ultima soluzione la decadenza dell'accoglienza che dovrà essere autorizzata dal Servizio Centrale SAI (ex Siproimi).

### **Relazioni, schede di monitoraggio e presentazione dei rendiconti finanziari**

L'Ente Attuatore si impegna a fornire al Comune di Venezia i seguenti registri/documenti amministrativi:

- Registro mensile delle presenze dei beneficiari.
- Registro delle spese così come previsto dal Manuale Unico per la Rendicontazione.
- Registro dei tirocini formativi.
- Registro dei Contributi Straordinari all'uscita e dei contributi per l'Autonomia Alloggiativa.
- Report semestrali e aggiornamento dei servizi in banca dati per il monitoraggio semestrale.
- Stato di Avanzamento Lavori
- Relazione finale relativa alle attività e ai servizi erogati durante l'anno e al percorso di accoglienza del beneficiario.
- Rimodulazione del Piano Finanziario.
- Rendicontazione contabile di tutte le spese sostenute così come previsto dal Manuale Unico di rendicontazione.
- Registri di frequenza ai corsi di italiano e relative relazioni sui risultati raggiunti.
- Ogni altro documento previsto dai manuali o eventualmente richiesto dai Revisori dei Conti.
- Timesheet del personale impiegato.
- Estratti conto e registro cassa contanti.

L'Ente Attuatore si impegna a garantire la massima tracciabilità della spesa, effettuando i rimborsi e i pagamenti con metodi tracciabili e rimborsando i beneficiari delle spese sostenute mediante accredito sulle carte prepagate. Saranno ammessi pagamenti e/o rimborsi in contanti solo per modici importi (inferiori agli € 15,00.=) e per questioni legate ad urgenze o a ostacoli burocratici/amministrativi.

### **Cartellino identificativo**

L'Ente Attuatore deve fornire al beneficiario accolto un cartellino identificativo (badge) con indicati i dati identificativi della persona e l'indirizzo della struttura di accoglienza. Tale cartellino identificativo dovrà essere ritirato al momento della dimissione dell'accoglienza.

Gli operatori che lavorano nei Centri SAI (ex Siproimi) devono avere un cartellino identificativo con i loghi del Progetto.

### **Targhe**

Dovranno essere affisse in tutti i locali dedicati all'accoglienza SAI (ex Siproimi) apposite targhe con i loghi del Progetto.

### **5.3.e - Rendicontazione**

L'Ente Attuatore si impegna a fornire regolarmente il registro delle spese con allegati i documenti giustificativi della spesa. Tali documenti potranno essere completati in tempi brevi delle relative quietanze di pagamento. La rendicontazione delle spese dovrà avvenire in genere bimestralmente. Non sarà possibile procedere con la liquidazione delle fatture senza la giustificazione delle spese sostenute chieste a rimborso. L'Ente Attuatore fornirà al Comune di Venezia e ai revisori dei conti tutta la documentazione richiesta ai fini dell'ammissibilità della spesa rendicontata.

### **5.3.f - Piano Finanziario e limiti di spesa**

L'Ente Attuatore dovrà presentare nella documentazione di gara, insieme all'offerta economica, il Piano finanziario preventivo su base annuale (365 giorni), sottoscritto dal legale rappresentante, redatto secondo il modello fornito dal SAI (ex Siproimi) (**ALL. D** al presente Capitolato) in conformità alle disposizioni Ministeriali di cui all'**ALL. E** del Capitolato, che attestino il rispetto dei seguenti limiti di spesa, per le voci di seguito indicate:

**A** – Costo del personale impiegato (max 38% dell'offerta)

**C2** - Opere di piccola manutenzione rientranti nel contratto di locazione e relativi materiali (massimo 3% del costo totale di progetto annuo)

**F** - Costi indiretti (massimo 3 % dell'offerta)

**D** - Spese direttamente riconducibili alla presa in carico dei beneficiari (minimo 20% dell'offerta).

Si precisa che le percentuali relative ai limiti di spesa da rispettare sono quelle su indicate e non quelle presenti nei modelli allegati.

Il Piano Finanziario Preventivo, potrà essere rimodulato, e la richiesta di rimodulazione dovrà essere inviata al Comune di Venezia.

### **Art. 6 - Progetto di gestione**

Le Ditte concorrenti dovranno presentare un progetto di gestione in conformità a quanto descritto all'art. 5, del presente Capitolato.

Al progetto di gestione dovrà essere allegato in modello B1 (**ALL. C** del presente Capitolato) compilato per ciascun centro collettivo/appartamento proposto.

Il Progetto di gestione dovrà essere a pena di esclusione, debitamente sottoscritto, redatto in lingua italiana, contenuto preferibilmente in non più di 25 fogli, per un totale di n. 50 facciate formato A4, allegati inclusi, *curricula vitae* e modello B1 (**ALL. C**) esclusi, ad interlinea singola, con carattere facilmente leggibile, e strutturato nei seguenti capitoli:

#### **6.1 Progetto Tecnico:**

- a) Descrizione delle modalità di accoglienza evidenziando eventuali criticità nell'erogazione del servizio e indicando le modalità/strategie per la loro risoluzione;
- b) Modalità di redazione del PPA e descrizione del coinvolgimento e condivisione con il beneficiario del PPA;
- c) Metodi e strumenti che si intendono adottare per assicurare l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- d) Modalità di realizzazione della formazione linguistica dei beneficiari per un minimo di 15 ore settimanali individuali, e le strategie per l'insegnamento agli analfabeti;
- e) Descrizione delle azioni da intraprendere per la gestione della vita di comunità, per la facilitazione del dialogo, della convivenza e della risoluzione dei conflitti;
- f) Modalità operative per l'accompagnamento dei beneficiari all'uscita dal progetto con descrizione delle azioni da intraprendersi per assicurare l'uscita nei tempi previsti.

#### **6.2 Personale:**

- a) L'organizzazione che si intende adottare per gestire il personale dedicato, con dimostrazione del migliore utilizzo delle professionalità in riferimento agli interventi da erogare, con indicazione del personale dedicato e il monte ore assegnato settimanale

oltre che con precisazione delle funzioni e dei compiti degli operatori e del responsabile organizzativo con funzioni di coordinamento;

b) Il piano di assorbimento del personale per l'applicazione della clausola sociale di cui all'art. 50 D.lgs 50/2016, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). Si veda a tal proposito l'**ALL. F**;

c) Le modalità di selezione del personale del servizio oggetto del Capitolato e le modalità di sostituzione dello stesso;

d) Il piano dettagliato di formazione e supervisione degli operatori dedicati;

e) Presentazione dei curriculum del personale preposto e corrispondenza degli stessi con l'équipe multidisciplinare prevista.

### **6.3 Verifiche e monitoraggio:**

a) Modalità di monitoraggio della spesa e di rendicontazione delle spese sostenute: descrizione delle modalità e delle tempistiche e/o scadenze per la messa a disposizione dei registri spese e dei relativi documenti attestanti le spese sostenute.

### **6.4 Esperienza e Proposte innovative:**

a) Indicazione dell'esperienza pluriennale nella presa in carico di richiedenti/titolari di protezione internazionale e titolari di permessi per motivi umanitari, con la specificazione dei relativi periodi di attività;

b) Indicare eventuali servizi, innovativi o migliorativi, attività di formazione legale o sociale da realizzarsi. Nonché strategie e gestione dell'accoglienza nelle emergenze sanitarie.

### **Art. 7 Criteri di aggiudicazione**

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs n. 50/2016.

Ai fini dell'aggiudicazione si terrà conto sia della qualità del progetto di gestione presentato, sia dell'offerta economica, in base ai seguenti elementi:

a) Qualità: punteggio massimo punti 80/100

b) Prezzo: punteggio massimo punti 20/100

### **Qualità del servizio:**

I punti disponibili per il coefficiente qualità saranno attribuiti da una Commissione Giudicatrice appositamente nominata che esaminerà le caratteristiche tecnico-qualitative del servizio, sulla base della documentazione tecnica presentata, secondo i seguenti criteri validi:

<b>CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI</b>			
	<b>CRITERI</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO CRITERI</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO TOTALE</b>
<b>PROGETTO TECNICO:</b>			Massimo punti 40
1	Grado di efficacia delle modalità di accoglienza evidenziando eventuali criticità nell'erogazione del servizio e indicando le modalità/strategie per la loro risoluzione.	Max 10 punti	
2	Grado di efficacia delle modalità di redazione del PPA e descrizione del coinvolgimento e condivisione con il beneficiario del PPA	Max 5 punti	
3	Il grado di efficacia dei metodi e degli strumenti che si intendendo adottare per assicurare l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo	Max 5 punti	
4	Il grado di efficacia ed efficienza delle modalità di realizzazione della formazione linguistica dei beneficiari per un minimo di 15 ore settimanali individuali, e le strategie per l'insegnamento agli analfabeti.	Max 5 punti	
5	Grado di efficacia delle azioni da intraprendere per la gestione della vita di comunità, per la facilitazione del dialogo, della convivenza e della risoluzione dei conflitti.	Max 5 punti	
6	Grado di efficacia delle modalità operative per l'accompagnamento dei beneficiari all'uscita dal progetto con descrizione delle azioni da intraprendersi per assicurare l'uscita nei tempi previsti.	Max 10 punti	
<b>PERSONALE:</b>			Massimo punti 25
7	Il grado di efficienza ed efficacia nell'organizzazione che si intende adottare per gestire il personale dedicato, finalizzati a dimostrare il migliore utilizzo delle professionalità in riferimento agli interventi da erogare, con indicazione del personale dedicato e il monte ore assegnato settimanale oltre che con precisazione delle funzioni e dei compiti degli operatori e del responsabile organizzativo con funzioni di coordinamento.	Max 5 punti	
8	Il grado di efficacia nei criteri e nelle modalità di selezione del personale del servizio oggetto del Capi-tolato e modalità di sostituzione dello stesso.	Max 2 punti	
9	Il grado di efficacia del piano dettagliato di formazione e supervisione degli operatori dedicati.	Max 3 punti	

<b>CRITERI E RELATIVI PUNTEGGI</b>			
	<b>CRITERI</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO CRITERI</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO TOTALE</b>
10	Valutazione del personale proposto sulla base dei curriculum presentati e corrispondenza degli stessi con l'équipe multidisciplinare prevista.	Max 15 punti	
<b>VERIFICHE E MONITORAGGIO:</b>			Massimo punti 5
11	Il grado di efficacia ed efficienza nelle modalità di monitoraggio della spesa e di rendicontazione delle spese sostenute: descrizione delle modalità e delle tempistiche e/o scadenze per la messa a disposizione dei registri spese e dei relativi documenti attestanti le spese sostenute.	Max 5 punti	
<b>ESPERIENZA E PROPOSTE INNOVATIVE</b>			Massimo punti 10
12	Valutazione della esperienza pluriennale nella presa in carico di richiedenti/titolari di protezione internazionale e titolari di permessi per motivi umanitari (il punteggio massimo di 5 punti verrà attribuito al concorrente che ha la maggiore esperienza in progetti SPRAR/SIPROIMI/SAI, agli altri concorrenti verrà attribuito un punteggio minore determinato in modo proporzionale sulla base della seguente formula $P_i = 5 \times (\text{mesi esperienza concorrente} / \text{mesi esperienza concorrente Max})$ )	Max 5 punti	
13	Presenza di eventuali servizi, innovativi o migliorativi e attività di formazione legale, psicologica e/o sociale da realizzarsi, nonché strategie e gestione dell'accoglienza nelle emergenze sanitarie.	Max 5 punti	
<b>TOTALE</b>			<b>Massimo punti 80</b>

Verranno escluse le offerte che non raggiungono il punteggio minimo di 48 punti su 80.

Per l'attribuzione dei punteggi ai singoli parametri dell'offerta tecnica di cui ai precedenti punti la Commissione Giudicatrice assegnerà un coefficiente compreso tra 0 e 1 a suo insindacabile giudizio, sulla base di riscontri documentali e/o obiettivi, ad esclusione del criterio n. 12 già puntualmente definito.

Il coefficiente è pari a zero in corrispondenza della prestazione minima offerta. Il coefficiente è pari a uno in corrispondenza della prestazione massima offerta.

Ad ogni coefficiente corrisponde la seguente valutazione che verrà espressa dalla commissione:

<b>GIUDIZIO SINTETICO</b>	<b>COEFFICIENTE</b>
ECCELLENTE	1,0
OTTIMO	0,9
BUONO	0,8
ADEGUATO	0,6
PARZIALMENTE ADEGUATO	0,5
SCARSO	0,2
INADEGUATO	0,0

Il punteggio di ciascun criterio viene parametrato sulla base del coefficiente del giudizio sintetico.

**Prezzo presentato:**

Al prezzo viene assegnato un punteggio massimo di **20 punti** come di seguito specificato:

<b>CRITERIO</b>	<b>Articolazione dell'offerta economica (come da art. 25)</b>	<b>Punteggio massimo</b>
<b>A</b>	<b>Percentuale di ribasso sul prezzo complessivo</b> del Servizio di accoglienza di richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, sussidiaria e casi speciali nel <b>Comune di Venezia TERRAFERMA (Mestre, Marghera, Favaro, Chirignago, ecc.), n. 44 posti accoglienza, adulti maschi</b>	<b>11</b>
<b>B</b>	<b>Percentuale di ribasso sul prezzo complessivo</b> del Servizio di accoglienza di richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, sussidiaria e casi speciali nel <b>Comune di Venezia in CENTRO STORICO/ ISOLE (Venezia Centro Storico, Lido di Venezia ed estuario), n. 33 posti accoglienza, nuclei famigliari e nuclei monofamigliari</b>	<b>9</b>
		<b>TOTALE 20</b>

Alla percentuale di ribasso di cui al **criterio A** verrà assegnato un punteggio massimo di 11 punti, nel modo seguente:

- all'offerta piu vantaggiosa verra attribuito il punteggio massimo di 11 punti;
- alle altre offerte verranno attribuiti punteggi proporzionalmente inferiori, secondo la seguente formula:

$$\text{Punteggio}_i = V_i * 11$$

dove il calcolo del coefficiente iesimo  $V_i$  da attribuire all'elemento prezzo è determinato nel seguente modo:

$$V_i = X * \frac{R_i}{R_{soglia}} \text{ per } R_i \leq R_{soglia}$$

$$V_i = X + (1 - X) * \frac{R_i - R_{soglia}}{R_{max} - R_{soglia}} \text{ per } R_i > R_{soglia}$$

sapendo che:

$V_i$  = coefficiente iesimo;

$R_i$  = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente iesimo;

$R_{max}$  = valore dell'offerta (ribasso) massimo tra tutte le offerte presentate;

$R_{soglia}$  = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti;

$X$  = coefficiente applicato pari a 0,90 (zero/novanta).

1. Alla percentuale di ribasso di cui al **criterio B** verrà assegnato un punteggio massimo di 9 punti, nel modo seguente:

- all'offerta più vantaggiosa verrà attribuito il punteggio massimo di 9 punti;
- alle altre offerte verranno attribuiti punteggi proporzionalmente inferiori, secondo la seguente formula:

$$\text{Punteggio}_i = V_i * 9$$

dove il calcolo del coefficiente  $V_i$  da attribuire all'elemento prezzo è determinato nel seguente modo:

$$V_i = X * \frac{R_i}{R_{soglia}} \text{ per } R_i \leq R_{soglia}$$

$$V_i = X + (1 - X) * \frac{R_i - R_{soglia}}{R_{max} - R_{soglia}} \text{ per } R_i > R_{soglia}$$

sapendo che:

$V_i$  = coefficiente  $i$ esimo;

$R_i$  = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente  $i$ esimo;

$R_{max}$  = valore dell'offerta (ribasso) massimo tra tutte le offerte presentate;

$R_{soglia}$  = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti;

$X$  = coefficiente applicato pari a 0,90 (zero/novanta).

La commissione giudicatrice provvede pertanto ad effettuare la somma dei 2 punteggi attribuiti all'offerta economica, procede poi al calcolo del punteggio complessivo assegnato ai concorrenti e redige, infine, la graduatoria dei concorrenti.

### **Art. 8 - Subappalto**

È consentito il subappalto delle prestazioni secondo la disciplina di cui all'art. 105 del D.lgs. 50/2016.

In conformità all'art. 105, co. 1, del D.lgs. 50/2016 il contratto non può essere ceduto né può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni.

In sede di presentazione dell'offerta, l'impresa concorrente dovrà indicare l'intenzione di subappaltare a terzi parte del servizio oggetto di gara, indicando l'oggetto del subappalto e specificandone le parti.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, co. 3, del D.lgs. 50/2016.

Il subappalto lascia impregiudicati, per l'appaltatore aggiudicatario, la responsabilità e il rapporto contrattuale con l'Amministrazione Comunale.

Nei casi di cui all'art. 105, co. 13, del D.lgs. 50/2016, la Stazione appaltante procede a corrispondere direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguiti.

## **CAPO II - ONERI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

### **Art. 9 - Caratteristiche del personale impiegato e garanzie di qualità dei servizi**

La Ditta aggiudicataria deve fornire le prestazioni con personale in possesso di esperienza lavorativa in servizi rivolti a immigrati, richiedenti asilo e rifugiati ed in possesso dei titoli professionali adeguati all'esercizio di professioni quali assistente sociale, educatore, operatore sociale o professionisti esperti nel tema delle migrazioni e della Protezione Internazionale.

Il personale deve avere una buona conoscenza delle:

- specificità normative e di tutela dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e per motivi umanitari;
- specificità dei paesi di origine e transito dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e per motivi umanitari;
- della lingua inglese e/o francese.

Il possesso dei titoli e requisiti professionali deve risultare da idonea documentazione (curriculum vitae in formato europeo, opportunamente firmato) e reso mediante dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante della ditta, da prodursi unitamente all'offerta tecnica.

Deve essere comunicato, dalla ditta aggiudicataria, l'eventuale utilizzo del personale impiegato anche per la realizzazione di altri progetti di accoglienza, SIPROIMI o altro, inviando apposita dichiarazione con la ripartizione dell'orario lavorativo.

Dovrà essere fornito dalla ditta aggiudicataria un programma di presenza settimanale degli operatori, con indicati orari e turni di presenza, così come previsto al punto 5.3.b del presente Capitolato.

### **Art. 10 - Dotazione del personale, comportamento e doveri degli operatori**

La Ditta aggiudicataria dovrà presentare l'elenco del personale da utilizzare, tenendo presente che il servizio oggetto del Capitolato dovrà essere svolto impiegando la tipologia di personale prevista all'art. 5.3.b e art. 9 del presente Capitolato.

Il personale utilizzato deve essere idoneo a svolgere tutte le mansioni e le funzioni previste. Deve, altresì, essere di assoluta fiducia e di provata riservatezza e attenersi scrupolosamente al segreto d'ufficio.

La Ditta aggiudicataria s'impegna ad impiegare il personale in modo continuativo e secondo le esigenze del servizio e a comunicare tempestivamente, motivandola con documentazione, ogni variazione che dovesse verificarsi in corso di esecuzione del contratto.

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad assicurare la continuità e regolarità delle prestazioni provvedendo alla sostituzione con personale in possesso dei necessari requisiti.

Al fine di garantire il più possibile la continuità delle attività realizzate con i destinatari e di avvalersi al meglio dell'esperienza professionale che un gruppo costante di operatori garantisce, soprattutto in riferimento ai diversi bisogni dei destinatari, la Ditta aggiudicataria è tenuta preferibilmente ad adibire al servizio, operatori stabilmente dedicati al progetto.

Laddove gli operatori dovessero compiere gravi inadempienze o evidenziare gravi livelli di inidoneità, il Comune di Venezia, effettuati gli opportuni accertamenti comprovanti l'inidoneità e/o l'inadempienza rispetto all'intervento in essere, darà disposizioni alla Ditta aggiudicataria di procedere all'immediata sostituzione del personale non idoneo o inadempiente ed essa dovrà provvedere entro 7 giorni dalla richiesta, o in casi gravissimi con effetto immediato, con altro operatore avente i requisiti professionali richiesti.

#### **Art. 11 - Compiti della ditta aggiudicataria**

Nel rispetto delle prestazioni da erogare, previste dal presente Capitolato, la Ditta aggiudicataria organizzerà l'attività secondo criteri di efficacia e di ottimizzazione delle risorse, ferma restando la regolarità del servizio reso. A tal proposito si precisa che la Ditta aggiudicataria nel curare l'accoglienza dei beneficiari, si assume la responsabilità delle azioni, comprese quelle necessarie per l'uscita dalle strutture al termine del periodo previsto dal contratto di accoglienza sottoscritto dall'interessato.

Spetta altresì alla Ditta aggiudicataria il rispetto di tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato, con le modalità previste nel Manuale Operativo per la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e umanitaria (versione agosto 2018) e nel Manuale Unico di Rendicontazione SPRAR (versione 2.0 maggio 2018).

#### **Art. 12 - Responsabilità organizzativa e del coordinamento tecnico**

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad individuare un responsabile esclusivamente dedicato alla gestione organizzativa e al coordinamento tecnico-professionale degli operatori impegnati nel servizio di cui all'art. 1, quale interlocutore unico della Direzione Coesione Sociale, Settore Agenzia Coesione Sociale e del preposto Servizio Pronto Intervento Sociale Inclusione e Mediazione, istituzionalmente competente per la gestione del Progetto SAI (ex Siproimi).

Il responsabile organizzativo e del coordinamento tecnico-professionale deve essere in possesso, preferibilmente, di una qualifica professionale attinente al servizio erogato ed avere adeguata esperienza nel settore dei richiedenti/titolari di protezione internazionale e titolari di permessi per motivi umanitari.

Il nominativo del responsabile deve essere preventivamente comunicato all'Ente appaltante, in sede di presentazione dell'offerta di gara.

In caso di assenza, nel corso dell'appalto, la Ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare immediatamente al Servizio istituzionalmente competente, il nominativo del sostituto, che deve possedere gli stessi requisiti del titolare della funzione.

Il responsabile deve essere presente in sede e/o reperibile negli orari di funzionamento e, in caso di assenza, deve indicare un suo delegato.

Il responsabile deve rendersi disponibile a periodici incontri di programmazione e verifica con il Servizio comunale istituzionalmente competente per la gestione del Progetto SAI (ex Siproimi).

Il responsabile segnala per iscritto al Servizio comunale istituzionalmente competente, eventuali problemi e difficoltà riscontrati nei diversi contesti di realizzazione degli interventi stessi.

Il responsabile organizzativo per ciascuna annualità e alla fine dell'appalto, deve presentare una relazione scritta sull'andamento generale del Servizio, necessaria per una valutazione degli interventi e dei risultati raggiunti.

### **Art. 13 - Attività di monitoraggio**

La Ditta aggiudicataria, deve fornire ogni sei mesi e a fine appalto la reportistica sulle attività svolte con particolare attenzione a:

- attività erogate, così come descritte all'art.5;
- turn-over del personale;
- formazione e supervisione degli operatori;
- criticità riscontrate e strategie utilizzate per affrontarle;
- avanzamento della spesa.
- Relazione finale conclusiva

### **Art. 14 - Aggiornamento e formazione**

Tutti gli operatori utilizzati dalla Ditta aggiudicataria, nell'ottica di promuovere lo sviluppo di conoscenza e capacità, tenendo conto della tipologia degli utenti, dovranno frequentare percorsi di formazione e supervisione organizzati dalla Ditta aggiudicataria, promossi dal SAI (ex Siproimi) o dal Comune di Venezia su temi inerenti l'aggiornamento in materia legale sulla Protezione Internazionale, sui paesi di origine o sulla tutela psico-sociale, sul lavoro e sull'inserimento sociale.

### **Art. 15 - Sede operativa nel Comune di Venezia**

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad avere la sede delle strutture dedicate all'accoglienza nel Comune di Venezia, in luoghi adeguatamente serviti dal trasporto pubblico al fine di consentire una regolare erogazione e fruizione dei servizi di accoglienza integrata.

### **Art. 16 - Rapporti con il personale e assicurazioni**

Gli operatori impiegati avranno rapporti di lavoro solamente con la Ditta aggiudicataria.

È fatto obbligo alla Ditta aggiudicataria di curare l'osservanza delle norme civili, previdenziali e contrattuali disposte a favore del personale, secondo i livelli previsti dal CCNL vigente ai sensi e per gli effetti degli artt. 2067 e seguenti del Libro Quinto, Titolo I, Capo III del Codice Civile e da eventuali specifici accordi decentrati a livello territoriale. Eventuali aumenti contrattuali previsti dal CCNL per il personale, già decisi o futuri, sono a carico del soggetto affidatario. Il Comune è sollevato da ogni controversia, presente o futura, derivante o conseguente, circa il rapporto di lavoro intercorrente tra l'affidatario e i propri dipendenti.

La Ditta aggiudicataria assumerà a proprio esclusivo carico la più completa ed assoluta responsabilità civile e penale per sinistri o danni di qualsiasi genere, direttamente o indirettamente causati o subiti dal proprio personale, sollevando espressamente ed interamente il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità, anche indiretta, nonché di ogni genere al riguardo.

La Ditta aggiudicataria è tenuta per legge a tutte le previdenze a carattere sociale a favore del proprio personale, esonera il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità relativa alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, invalidità, vecchiaia, disoccupazione involontaria, malattia, etc., nonché dal pagamento di tutti gli altri contributi che restano a carico del soggetto stesso a sua totale ed esclusiva responsabilità a favore del proprio personale, secondo la normativa vigente.

La Ditta aggiudicataria si assume completamente tutti gli oneri per imposte e tasse, nonché tutte le previdenze necessarie per evitare il verificarsi di danni alle persone ed alle cose, come pure le spese di assicurazione e l'eventuale risarcimento di danni, esonerando in tal senso il Comune da qualsiasi responsabilità per incidenti e danni che dovessero subire terzi.

È fatto obbligo all'aggiudicatario di stipulare con primaria Compagnia di Assicurazioni autorizzata dall'IVASS all'esercizio del ramo RCG e regolarmente in vigore alla data della sottoscrizione del Contratto, polizza di Responsabilità Civile verso terzi avente per oggetto e richiamando espressamente nella "Descrizione del rischio" il medesimo oggetto del Contratto, per un massimale unico e per sinistro non inferiore a € 3.000.000,00.= e con validità non inferiore alla durata del Contratto. La polizza dovrà inoltre ricomprendere i danni a cose di terzi derivanti da incendio di cose dell'Assicurato o da questi detenute con massimale non inferiore ad € 500.000,00.

In caso di inosservanza di quanto sopra la Ditta aggiudicataria verrà dichiarata decaduta senza possibilità per la stessa di pretendere alcun risarcimento.

#### **Art. 17 – Clausola sociale**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Le Ditte concorrenti dovranno presentare, come indicato all'art. 6.2 lett. b), un progetto di assorbimento del personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente (si veda a tal proposito l'**ALL. F** al presente Capitolato) atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale di cui al comma 1 del presente articolo, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico). La mancata presentazione del progetto equivale a mancata accettazione della clausola sociale con conseguente esclusione dalla gara.

## **Art. 18 - Revisione dei prezzi**

Si applica quanto previsto dall'articolo 29 del Decreto Legge 27 gennaio 2022, n. 4. Qualora l'appaltatore ritenga che il corrispettivo offerto debba essere aggiornato, per effetto di variazioni di singoli prezzi di materiali/servizi che determinano variazioni in aumento o in diminuzione superiori al 10 per cento rispetto al prezzo complessivo di contratto, esso presenta istanza di revisione del prezzo provata con adeguata documentazione, da cui si evinca la variazione, anche in termini percentuali, del prezzo dei servizi o beni forniti, le cause della variazione e l'incidenza sul valore del contratto.

Il Responsabile del Procedimento, supportato dal D.E.C. ove presente, conduce apposita istruttoria al fine di verificare le variazioni percentuali dei singoli prezzi di materiali/servizi che incidono sul contratto aggiudicato. L'istruttoria può tener conto di Indici Istat (ad esempio FOI, IPCA), Prezzari con carattere di ufficialità, di specifiche rilevazioni Istat, nonché delle risultanze eventualmente effettuate direttamente dal Responsabile del Procedimento presso produttori, fornitori, distributori e rivenditori. Sulle richieste avanzate dall'appaltatore la Stazione appaltante si pronuncia entro 60 (sessanta) giorni con provvedimento motivato. In caso di accoglimento delle richieste dell'appaltatore il provvedimento determina l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta.

Sino al 31 dicembre 2023 sono esclusi dalla compensazione di cui al presente paragrafo i servizi contabilizzati nell'anno solare di presentazione dell'offerta. Le variazioni di prezzo in aumento sono comunque valutate per l'eccedenza rispetto al dieci per cento rispetto al prezzo complessivo del contratto originario. Le compensazioni di cui al presente paragrafo non sono soggette al ribasso d'asta e sono al netto delle eventuali compensazioni precedentemente accordate.

## **Art. 19 – Responsabilità**

La Ditta Aggiudicataria si obbliga ad assumere ogni responsabilità per casi di infortunio o danni arrecati eventualmente all'Amministrazione Comunale per effetto di manchevolezze o di trascuratezze commesse durante l'esecuzione della prestazione contrattuale.

La Ditta aggiudicataria è sempre responsabile sia verso l'Amministrazione Comunale sia verso terzi della qualità del servizio fornito.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare tempestivamente ai responsabili del Servizio Comunale istituzionalmente competente eventuali inconvenienti, irregolarità, disagi, rilevati nell'espletamento del servizio, al fine di una fattiva collaborazione per il miglioramento dello stesso.

## **Art. 20 - Osservanza degli obblighi relativi al D.Lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE n. 2016/679**

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m. e i., nonché quanto previsto del Regolamento n. 2016/679/UE e si impegna a trattare i dati personali dei fruitori del servizio nel rispetto di quanto previsto da detta normativa.

Dati ed informazioni devono essere trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalla legge e dai regolamenti comunali.

In relazione al trattamento, allo scambio, al trasferimento, alla comunicazione dei dati personali di soggetti fruitori dei servizi l'aggiudicatario adotta tutte le misure organizzative e procedurali, sia di rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi.

Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

### **Art. 21 – Responsabile esterno trattamento dati**

1. L'appaltatore accetta di essere designato quale Responsabile del Trattamento dei Dati Personali (di seguito il "Responsabile"), ai sensi dell'art. 28 del sotto indicato GDPR, nell'ambito del rapporto contrattuale instaurato con il Titolare in virtù del Contratto (di seguito il "Contratto") e si impegna a rispettare la cd. Normativa applicabile (di seguito "Normativa Applicabile"), quale insieme delle norme rilevanti in materia di privacy alle quali il Titolare è soggetto, incluso il Regolamento europeo 2016/679, il D.Lgs. n. 196/2003 come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 (di seguito, unitamente "GDPR"), General Data Protection Regulation – "GDPR") ed ogni linea guida, norma di legge, codice o provvedimento rilasciato o emesso dagli organi competenti o da altre autorità di controllo. Il trattamento può riguardare anche dati particolari. Dati e informazioni devono essere trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dal Contratto e dalla normativa in esso richiamata.

2. Il Responsabile del trattamento esegue il trattamento dei dati personali per conto del Titolare in relazione agli adempimenti connessi all'affidamento e alla gestione del Contratto nel rispetto degli obblighi previsti dalla legge e dai regolamenti del Comune di Venezia.

3. Il Responsabile del trattamento esegue il trattamento delle seguenti tipologie di dati personali: acquisizione dati identificativi personali, anche particolari come dati sanitari, nonché dati relativi a condanne penali e reati, di persone fisiche per l'attuazione dell'oggetto del Contratto.

4. In attuazione di quanto disposto dall'art. 28 del citato GDPR il Responsabile è tenuto a:

a. effettuare la ricognizione delle banche dati, degli archivi (cartacei e non) relativi ai trattamenti effettuati in esecuzione del Contratto;

b. tenere un registro, come previsto dall'art. 30 del GDPR, in formato elettronico, di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Comune/Stazione Appaltante, contenente:

- il nome e i dati di contatto del Responsabile e del Titolare e, laddove applicabile, del Responsabile della protezione dei dati;

- le categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare;

- ove possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative adottate;

c. organizzare le strutture, gli uffici e le competenze necessarie e idonee a garantire la corretta esecuzione del Contratto;

d. non diffondere o comunicare a terzi i dati trattati per conto del Comune;

e. garantire l'affidabilità di qualsiasi dipendente che accede ai dati personali del Titolare ed assicurare, inoltre, che gli stessi abbiano ricevuto adeguate istruzioni e formazione (quali incaricati/autorizzati del trattamento) con riferimento alla protezione e gestione dei dati personali;

f. tenere i dati personali trattati per conto del Comune separati rispetto a quelli trattati per conto di altre terze parti, sulla base di un criterio di sicurezza di tipo logico;

5. Con la sottoscrizione del Contratto, il Responsabile in particolare si obbliga a:

a. implementare le misure di sicurezza riportate nella tabella sottostante:

ID	<b><u>MISURE DI SICUREZZA</u></b>
<b>1</b>	Esistenza di procedure/istruzioni operative in materia di Information Technology (es. Security standard, creazione account, controllo degli accessi logici - sistema di processi per la creazione / cancellazione di utenze gestione password, documento di valutazione dei rischi, valutazione di impatto privacy e, in generale, qualsiasi documentazione sull'IT management).
<b>2</b>	Formazione dipendenti sulla security.
<b>3</b>	Esecuzione della profilazione degli accessi relativi alle utenze.
<b>4</b>	Conservazione di tutti i supporti di backup e di archiviazione che contengono informazioni riservate del Titolare in aree di memorizzazione sicure e controllate a livello ambientale.
<b>5</b>	Ove necessario, esistenza di tecniche di cifratura e/o pseudonimizzazione.
<b>6</b>	Esistenza di procedure di disaster recovery e business continuity
<b>7</b>	Esecuzione periodica di test di sicurezza sui sistemi (quali ad es..vulnerability assessment, penetration test, security assessment, ecc.).
<b>8</b>	Isolamento della rete da altri sistemi.
<b>9</b>	Verifiche periodiche sui fornitori (ad es. tramite verifica documentale, certificazioni del fornitore o audit presso il fornitore).
<b>10</b>	Monitoraggio degli ingressi/uscite per il personale autorizzato ( ad esempio con tessera magnetica e tracciata sul sistema di controllo).
<b>11</b>	Presenza di adeguati sistemi di difesa (ad esempio di difesa passiva, inferriate o blindatura alle finestre e porte antisfondamento)
<b>12</b>	Utilizzazione di password complesse (minimo 8 caratteri di tipologia differente, reimpostazione password obbligatoria al primo accesso, scadenza password).
<b>13</b>	Assegnazione ad ogni utente di credenziali (user e password) personali, uniche e non assegnabili ad altri utenti.
<b>14</b>	Rimozione degli account inattivi o non più necessari.
<b>15</b>	Limitazione degli accessi agli archivi cartacei (es. mediante chiusura a chiave degli armadi etc...)
<b>16</b>	Gestione della distruzione/formattazione di hardware

b. mantenere ogni ulteriore misura organizzativa e tecnica di sicurezza idonea a prevenire i rischi di distruzione, perdita, anche accidentale, dei dati personali nonché di accesso non autorizzato o trattamento illecito;

c. far sì che le predette misure siano idonee a garantire il rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR;

d. verificare regolarmente l'idoneità delle misure adottate e aggiornarle;

e. procedere alla nomina del proprio/i amministratore/i di sistema, in adempimento di quanto previsto dal provvedimento del Garante del 27.11.08, pubblicato in G.U. n. 300 del 24.12.2008, ove ne ricorrano i presupposti, comunicandolo prontamente al Titolare, curando, altresì, l'applicazione di tutte le ulteriori prescrizioni contenute nel suddetto provvedimento;

f. assistere tempestivamente il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate, al fine di soddisfare l'eventuale obbligo del Titolare stesso di procedere ad un DPIA;

g. assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 32-36 GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e della eventuale necessità di procedere ad un DPIA (Valutazione di impatto sulla protezione dei dati) ex art. 35 e ss del GDPR;

h. procedere alla notifica alla Stazione Appaltante, senza ingiustificato ritardo e comunque non oltre le 24 ore da quando ne abbia avuto conoscenza, ai sensi dell'art.33 del GDPR, nel caso in cui si verifichi un Data breach (violazione di dati personali secondo il dettato dell'art. 33 del GDPR) anche presso i propri Sub-responsabili; la notifica deve contenere tutti i requisiti previsti dall'art. 33, 3° comma del GDPR (la natura delle violazioni, gli interessati coinvolti, le possibili conseguenze e le nuove misure di sicurezza implementate). Il Responsabile, inoltre, adotta, di concerto con la Stazione Appaltante, nuove misure di sicurezza atte a circoscrivere gli effetti negativi dell'evento e a ripristinare la situazione precedente;

i. predisporre e aggiornare un registro che dettagli, in caso di eventuali Data breach, la natura delle violazioni, gli interessati coinvolti, le possibili conseguenze e le nuove misure di sicurezza implementate;

l. astenersi dal trasferire i dati personali trattati al di fuori dello Spazio Economico Europeo senza il previo consenso scritto del Comune;

m. avvertire prontamente la Stazione Appaltante, entro tre (3) giorni lavorativi, in merito alle eventuali richieste degli interessati che dovessero pervenire inviando copia delle istanze ricevute all'indirizzo pec: [agenciacoesionesociale@pec.comune.venezia.it](mailto:agenciacoesionesociale@pec.comune.venezia.it) e collaborare al fine di garantire il pieno esercizio da parte degli interessati di tutti i diritti previsti dalla Normativa applicabile;

n. avvisare immediatamente, e comunque entro tre (3) giorni lavorativi, il Titolare del trattamento, di qualsiasi richiesta o comunicazione da parte dell'Autorità Garante o di quella Giudiziaria eventualmente ricevuta inviando copia delle istanze all'indirizzo pec: [agenciacoesionesociale@pec.comune.venezia.it](mailto:agenciacoesionesociale@pec.comune.venezia.it) per concordare congiuntamente il riscontro;

o. predisporre idonee procedure interne finalizzate alla verifica periodica della corretta applicazione e della congruità degli adempimenti posti in essere ai sensi della Normativa applicabile, attuate d'intesa con il Titolare anche in applicazione delle Misure tecniche e organizzative di sicurezza;

p. mantenere un costante aggiornamento sulle prescrizioni di legge in materia di trattamento dei dati personali, nonché sull'evoluzione tecnologica di strumenti e dispositivi di sicurezza, modalità di utilizzo e relativi criteri organizzativi adottabili;

6. Il Titolare si riserva la facoltà di effettuare, nei modi ritenuti più opportuni, anche tramite l'invio presso i locali del Responsabile di propri funzionari a ciò delegati, o tramite l'invio di apposite check list, verifiche tese a vigilare sulla puntuale osservanza delle disposizioni di legge e delle presenti prescrizioni.

In alternativa a quanto sopra precisato, il Responsabile può fornire al Titolare copia di eventuali certificazioni esterne, audit report e/o altra documentazione sufficiente a verificare la conformità del Responsabile alle Misure tecniche e organizzative di sicurezza di cui al precedente comma 5.

7. Qualora il Responsabile del trattamento intenda ricorrere a un altro responsabile per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, presenta richiesta di autorizzazione al Titolare ai sensi dell'art. 28, par.4 del citato regolamento UE 2016/679, che indichi il subresponsabile e assicuri che il subresponsabile è tenuto ai medesimi obblighi di cui al presente articolo.

Il Responsabile fornisce al Titolare un report descrittivo in forma scritta che specifichi le attività di trattamento dei dati personali da demandare al Sub-responsabile, con la previsione delle seguenti prescrizioni:

- a. la limitazione dell'accesso del Sub-responsabile ai dati personali strettamente necessari per soddisfare gli obblighi contrattuali del Responsabile, vietando l'accesso ai dati personali per qualsiasi altro scopo;
  - b. il rispetto di obbligazioni equivalenti a quelle previste nel presente articolo nonché la possibilità di effettuare audit;
  - c. la piena responsabilità del Responsabile nei confronti del Titolare per qualsiasi atto o omissione del Sub-responsabile rispetto alle obbligazioni assunte.
8. Il Responsabile tiene indenne e manlevato il Titolare (ivi inclusi i dipendenti e agenti) da ogni perdita, costo, spesa, multa e/o sanzione, danno e da ogni responsabilità conseguente ad eventuali violazioni, da parte sua e del sub-responsabile di cui al comma precedente, degli obblighi della Normativa applicabile o delle disposizioni contenute nel Contratto.
9. Fatte salve le disposizioni contenute nel Contratto in tema di risoluzione e ad integrazione delle stesse, le parti stabiliscono che l' inadempimento del punto h del precedente comma 4 del presente articolo e' causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

#### **Art. 22 - Osservanza degli obblighi relativi al D.Lgs 81/2008**

Trattandosi di appalto di servizio che verrà svolto presso sedi della Ditta appaltatrice ove non operano lavoratori del Comune di Venezia non vi sono rischi interferenziali, pertanto non si deve dare applicazione all' art. 26 D. Lgs 81/2008.

Restano in capo al datore di lavoro della Ditta Appaltatrice gli obblighi di cui al D. Lgs 81/2008 e al D.M. 10.3.1998 in materia di prevenzione incendi al fine di garantire salute e sicurezza ai propri lavoratori.

Le sedi ove verrà svolto il servizio in appalto dovranno essere conformi alla normativa vigente, il Committente si riserva il diritto di verificare l'adeguatezza di tali sedi prima dell'aggiudicazione.

Nella formulazione dell'offerta si chiede di indicare specificatamente i costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività (es. DPI, formazione, etc..) che devono risultare congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche del servizio oggetto di offerta. In fase di valutazione delle offerte, ai sensi dell'art. 26 comma 6 del D. Lgs 81/2008, tali costi della sicurezza "aziendali" saranno oggetto di vaglio da parte della stazione appaltante.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a comunicare il nominativo del responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) in sede di gara.

#### **Art. 23 - Obblighi derivanti dal D.P.R n. 62 del 16/3/2013 e dal Codice di comportamento interno dei dipendenti del Comune di Venezia.**

La Ditta aggiudicataria, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente Capitolato, si impegna ad osservare e a far osservare al proprio personale a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. n. 62/2013 (Codice di comportamento interno), ai sensi dell'art. 2, comma 3 dello stesso D.P.R., nonché del "Codice di Comportamento interno" del Comune di Venezia, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 314 del 10.10.2018 e successive modifiche intervenute.

A tal fine l'Amministrazione Comunale trasmetterà all'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 17 del D.P.R. n. 62/2013, copia del Codice di comportamento interno, per una sua più

completa e piena conoscenza. L'aggiudicatario si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta consegna.

La violazione degli obblighi di cui al Codice di comportamento interno sopra richiamato, può costituire causa di risoluzione del contratto.

L'Amministrazione Comunale verifica l'eventuale violazione, contesta per iscritto all'aggiudicatario il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procede alla risoluzione del contratto, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento dei danni conseguenti alla suddetta violazione.

#### **Art. 24 – Proroga, ampliamento o riduzione del servizio**

Ai sensi dell'art. 106, co. 11, del D. Lgs. 50/2016 la durata del contratto può essere prorogata alle medesime condizioni, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. Nel caso in cui, nel corso dell'appalto, venissero approvate variazioni delle prestazioni contrattuali, la proroga potrà essere disposta anche tenendo conto di tali variazioni.

La Stazione appaltante, ai sensi dell'art. 106, co. 1, lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, si riserva di richiedere all'appaltatore una o più riduzioni delle prestazioni contrattuali fino ad una riduzione massima di n. 33 posti in accoglienza, in considerazione dell'andamento dei flussi migratori nonché della eventuale riduzione dei posti in accoglienza finanziati ai sensi dell'art. 26 del Decreto del Ministero dell'Interno 18/11/2019 pubblicato in G.U. n. 284 del 04/12/2019. Resta salvo quanto previsto dall'art. 106, co. 12, del D.Lgs. n. 50/2016.

La Stazione appaltante, ai sensi dell'art. 106, co. 1, lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, si riserva di richiedere all'appaltatore uno o più incrementi delle prestazioni contrattuali fino ad un aumento massimo di n. 20 posti in accoglienza per far fronte alle esigenze di accoglienza di profughi/rifugiati ucraini, a condizione che il Ministero dell'Interno disponga la proroga del finanziamento già concesso con Decreto n. 18215 del 09/06/2022, adottato in esecuzione del D.L. n. 16 del 28/02/2022 che ha previsto la possibilità di incrementare i posti in accoglienza S.A.I. a fronte dello scoppo del conflitto bellico in Ucraina e della conseguente emergenza umanitaria, o comunque a condizione che con diverso provvedimento vengano finanziati posti in accoglienza da destinare al suddetto target. Tale variazione in aumento avviene agli stessi prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. Resta salvo quanto previsto dall'art. 106, co. 12, del D.Lgs. n. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 106, co. 12, del D. Lgs. 50/2016, e in considerazione di quanto previsto dal co. 1, lett. c) del medesimo art. 106, la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario, per circostanze attualmente non previste o prevedibili, un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'aggiudicatario l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

### CAPO III - RAPPORTI ECONOMICI

#### Art. 25 - Prezzo del servizio a base d'asta

L'importo a base d'asta, per il servizio di cui all'art. 1, del presente Capitolato, è:

- con riferimento all'**accoglienza di richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, sussidiaria e casi speciali nel Comune di Venezia TERRAFERMA (Mestre, Marghera, Favaro, Chirignago, ecc.), n. 44 posti accoglienza, adulti maschi, pari ad € 39,00.= o.f.e., per un importo complessivo pari ad € 1.726.296,00.= o.f.e.**, compresi gli oneri di sicurezza non soggetti al ribasso, che devono essere congrui e dichiarati separatamente dalle Ditte concorrenti nell'offerta economica;

- con riferimento all'**accoglienza di richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, sussidiaria e casi speciali nel Comune di Venezia in CENTRO STORICO/ ISOLE (Venezia Centro Storico, Lido di Venezia ed estuario), n. 33 posti accoglienza, nuclei famigliari e nuclei monofamigliari, pari ad € 41,30.= o.f.e., per un importo complessivo pari ad € 1.371.077,40.= o.f.e.**, compresi gli oneri di sicurezza non soggetti al ribasso, che devono essere congrui e dichiarati separatamente dalle Ditte concorrenti nell'offerta economica.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00.

Ai sensi dell'art. 23, co. 16, del D. Lgs. n. 50/2016 l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che l'Amministrazione Comunale ha stimato, pari a complessivi € 1.158.000,00.=, calcolati con riferimento al CCNL delle Cooperative Sociali del settore Socio Sanitario-Assistenziale-Educativo e di Inserimento Lavorativo.

I concorrenti dovranno compilare la sotto riportata scheda di offerta economica con l'indicazione del prezzo offerto procapite prodie e complessivo, al netto di I.V.A. e di ogni obbligo o onere che gravi sulla Ditta aggiudicataria a qualunque titolo.

#### SCHEDA DI OFFERTA ECONOMICA

Servizio	Prezzo offerto procapite prodie IVA esclusa	Prezzo complessivo IVA esclusa	Ribasso %	IVA %	Prezzo complessivo IVA inclusa
<b>Progetto SAI Cat. Ordinari (ex Siproimi)</b> - accoglienza di richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, sussidiaria e casi speciali nel <b>Comune di Venezia TERRAFERMA (Mestre, Marghera, Favaro, Chirignago, ecc.), n. 44 posti accoglienza, adulti maschi, dal 01/04/2023 al</b>	€	€  <b>di cui oneri per la sicurezza</b>  €	%	%	€

<b>31/12/2025 (n. 1006 giorni)</b>					
Progetto SAI Cat. Ordinari (ex Siproimi) - accoglienza di richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale, sussidiaria e casi speciali nel <b>Comune di Venezia in CENTRO STORICO/ ISOLE (Venezia Centro Storico, Lido di Venezia ed estuario), n. 33 posti accoglienza, nuclei famigliari e nuclei monofamigliari, dal 01/04/2023 al 31/12/2025 (n. 1006 giorni)</b>	€	€  <b>di cui oneri per la sicurezza</b>  €	%	%	€

In caso di discordanza tra il prezzo offerto e il ribasso percentuale, è valida l'indicazione più vantaggiosa per l'Amministrazione.

Le Ditte concorrenti dovranno inoltre integrare la scheda di offerta economica articolando il prezzo offerto nel modo seguente:

- costo del lavoro dettagliato per figure professionali;
- costi organizzativi e gestionali dettagliati per natura;
- oneri per la sicurezza;
- I.V.A;
- altri costi.

I concorrenti dovranno, inoltre, allegare all'offerta economica il Piano finanziario preventivo su base annuale di cui all'art. 5, punto 5.3.f..

In caso di rinnovo del contratto, come previsto dall'art. 4 del presente Capitolato, l'importo relativo allo stesso verrà calcolato in base all'importo offerto in sede di gara dalla ditta aggiudicataria.

### **Art. 26 - Fatturazione e pagamenti**

A compenso degli oneri assunti dalla Ditta aggiudicataria, spetta alla stessa un corrispettivo mensile calcolato sulla base del prezzo pro die moltiplicato per il numero di posti in accoglienza attivi, tenendo conto del registro delle spese presentato dalla Ditta aggiudicataria.

La documentazione di cui al registro delle spese, dovrà essere presentata prontamente all'ufficio competente per le necessarie verifiche.

Il pagamento di quanto dovuto dal Comune di Venezia avverrà mediante atto dispositivo della Direzione Coesione Sociale, Settore agenzia Coesione Sociale - Servizio Pronto Intervento, Inclusione e Mediazione, su presentazione di regolari fatture mensili correlate di idonea giustificazione di spesa, entro 30 giorni dalla data del loro ricevimento.

Dal pagamento del corrispettivo sarà detratto l'importo delle eventuali penalità applicate per inadempienza a carico della Ditta aggiudicataria e quant'altro dalla stessa dovuto ai sensi dell'art. 30 del presente Capitolato.

Con i corrispettivi di cui sopra si intendono interamente compensati dal Comune di Venezia tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie ecc., necessarie per la perfetta esecuzione dell'appalto, qualsiasi onere espresso e non dal presente Capitolato inerente e conseguente ai servizi di cui si tratta.

Nel caso che la ditta aggiudicataria sia espressione di un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, ciascuna impresa associata provvederà ad emettere in modo autonomo le fatture relativamente al servizio eseguito.

#### **Art. 27 - Obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari**

L'appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari conseguenti alla sottoscrizione del contratto per l'affidamento dei servizi di cui all'art. 1 del presente Capitolato, nelle forme e con le modalità previste dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m. e i. L'appaltatore, in particolare, si impegna a trasmettere alla stazione appaltante, entro 7 giorni dall'accensione del conto (o dei conti) dedicato/i al contratto in oggetto o, se già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni connesse al presente contratto, gli estremi del/i conto/i, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate alle operazioni sullo/gli stesso/i. L'appaltatore si impegna, inoltre, a comunicare alla stazione appaltante ogni vicenda modificativa che riguardi il conto in questione, entro 7 giorni dal verificarsi della stessa.

Nel caso in cui l'appaltatore non adempia agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al punto precedente, la stazione appaltante avrà facoltà di risolvere immediatamente il contratto mediante semplice comunicazione scritta da inviare a mezzo di raccomandata AR, salvo in ogni caso il risarcimento dei danni prodotti da tale inadempimento.

L'appaltatore si impegna a far sì che, nelle fatture o documenti equipollenti emessi nei confronti dell'Ente per il pagamento in acconto o a saldo di quanto dovutogli ai sensi del presente contratto, il c/corrente di appoggio del pagamento richiesto sia sempre compreso tra quelli indicati al comma 1 del presente articolo.

### **CAPO IV - VARIE**

#### **Art. 28 - Vigilanza e controllo del servizio**

Competono al Comune di Venezia la vigilanza ed il controllo delle attività, in particolare, la verifica della congruità e della puntualità delle prestazioni rispetto agli obiettivi del servizio e della normativa vigente.

I controlli si rifaranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato, oltre a quelli dichiarati dalla Ditta in sede di presentazione dell'offerta di gara.

Il Servizio Comunale istituzionalmente competente, attraverso il proprio personale referente, può effettuare tutti i controlli necessari sulle prestazioni della Ditta aggiudicataria, affinché le stesse siano rispondenti a quanto previsto nel presente Capitolato, integrato da quanto esplicitato nel progetto proposto.

### **Art. 29 – Risoluzione, decadenza e revoca dell'appalto**

Fatti salvi i casi di risoluzione previsti dall'art. 108, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto nei casi previsti all'art. 108 comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, prevista diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 del Codice Civile, in caso di grave inadempimento.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile nei seguenti casi:

- a) mancato assolvimento degli obblighi contrattuali o di legge, in materia di liquidazioni stipendi, trattamento previdenziale e assicurativo a favore del personale dell'aggiudicatario;
- b) inosservanza delle leggi in materia di sicurezza;
- c) inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro;
- d) manifesta inadempienza degli impegni assunti con il contratto di appalto;
- e) sospensione del servizio unilaterale;
- f) fallimento o concordato preventivo, salvo diverse disposizioni legislative;
- g) subappalto del servizio senza preventiva autorizzazione o non dichiarato in sede di offerta;
- h) interruzione del servizio per causa imputabile all'appaltatore;
- i) per inosservanza delle linee progettuali presentate e delle eventuali indicazioni integrative in ordine alla qualità del servizio;
- j) ogni altra inadempienza qui non contemplata od ogni fatto che renda impossibile la prosecuzione anche temporanea del servizio oggetto dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile e seguenti;
- k) mancanza o inadeguatezza delle strutture di accoglienza di cui all'art. 5, ovvero sussistenza di una delle cause di incompatibilità individuate dalla medesima disposizione e riferibile ai proprietari delle abitazioni;
- l) in tutti gli altri casi previsti dalla legge.

Il contratto è risolto, inoltre, in caso di:

- mancato rispetto dei contenuti e dei principi del "protocollo di legalità" sottoscritto il 17.09.2019 tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto;
- violazione di quanto disposto dall'art. 53 comma 16 ter del D.Lgs. n. 165/2001.

La stazione appaltante si riserva la possibilità di sospendere l'aggiudicazione definitiva o di concludere la procedura senza l'aggiudicazione definitiva qualora esigenze di finanza pubblica rendano non più coerenti gli oneri finanziari derivanti dalla procedura stessa con i vincoli normativi relativi agli equilibri di finanza pubblica.

L'Amministrazione Comunale si riserva, inoltre, la facoltà di revocare, in ogni fase della procedura, l'affidamento e di non stipulare il contratto senza che i concorrenti possano accampare pretese o richieste o qualsivoglia rimborso spese/risarcimento per il solo fatto di aver partecipato alla presente procedura di gara.

### **Art. 30 - Sanzioni**

In caso di violazione parziale o totale degli obblighi contrattualmente assunti e specificatamente descritti nel presente Capitolato, l'Amministrazione applicherà le penali di seguito indicate:

OGGETTO		Importo penalità
1	Per ogni mancata prestazione dovuta, ovvero in caso di prestazioni rese in modo totalmente non conforme rispetto a quanto previsto dal Capitolato e/o nel Progetto di gestione presentato in sede di gara, verrà applicata una penale di:	€ 1.000,00
2	Per ogni rilevazione di prestazione svolta in modo "non conforme", rispetto a quanto previsto dal Capitolato e/o nel Progetto di gestione presentato in sede di gara verrà applicata una penale diversificabile a seconda della gravità dell'inadempimento valutata dalla Stazione Appaltante, fino ad un massimo di:	€ 500,00

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto qualora le inadempienze di cui sopra e le relative penali nel complesso siano pari o superiori al 2% del valore complessivo del contratto.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte del RUP, verso cui l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla data di ricevimento della contestazione.

In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle penali sopra citate.

Il Comune di Venezia procede al recupero della penalità mediante ritenuta sul mandato di pagamento delle fatture emesse dall'aggiudicatario.

E' fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

### **Art. 31 – Esecuzione in danno**

Qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dall'Appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione.

Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, l'Amministrazione potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'Appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

### **Art. 32 - Spese, tasse ed oneri a carico della Ditta aggiudicataria**

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del contratto, bollo e registro, copie del contratto e di documenti che debbano essere eventualmente consegnati, nonché le spese di bollo per gli atti relativi alla gestione e contabilizzazione del servizio.

### **Art. 33 - Controversie**

Per la risoluzione di eventuali controversie che potessero sorgere nell'esecuzione dei Servizi, non definibili in via breve tra le parti contraenti, il Foro competente è quello di Venezia.

### **Art. 34 - Rinvio alle disposizioni di legge**

Per quanto non previsto e specificato dal presente capitolato, si rinvia alle disposizioni previste dalla normativa vigente.

### **Allegati:**

- A) *Decreto del Ministero dell'Interno del 18 novembre 2019 "Linee guida per il funzionamento del sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (Siproimi)";*
- B) *Manuale Operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e umanitaria (Agosto 2018);*
- C) *MODELLO B1 Adulti - Variazione struttura di accoglienza;*
- D) *Piano finanziario preventivo;*
- E) *Disposizioni operative relative al Piano finanziario preventivo;*
- F) *Elenco del personale attualmente impiegato nell'appalto*

## All. A) del Capitolato

**MINISTERO DELL'INTERNO**

DECRETO 18 novembre 2019

Modalita' di accesso degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati (Siproimi). (19A07582)

(GU n.284 del 4-12-2019)

IL MINISTRO DELL'INTERNO

Visto l'art. 1-sexies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39 e successive modificazioni, che prevede la partecipazione degli enti locali alla prestazione dei servizi di accoglienza nell'ambito del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (Siproimi);

Visto il comma 2 del citato art. 1-sexies che demanda ad un decreto del Ministro dell'interno la definizione dei criteri e delle modalita' per la presentazione da parte degli enti locali delle domande di contributo per la realizzazione e la prosecuzione dei progetti finalizzati all'accoglienza nel Siproimi, da ammettere a finanziamento con decreto del Ministro dell'interno;

Visti i commi 4 e 5 del citato art. 1-sexies che prevedono rispettivamente l'attivazione del Servizio centrale e le relative attribuzioni;

Visto l'art. 1-septies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, citato, che ha istituito presso il Ministero dell'interno il Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo per il finanziamento delle attivita' e degli interventi in favore dei soggetti di cui all'art. 1-sexies del medesimo decreto-legge;

Visto il decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251 e successive modificazioni, concernente l'«Attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonche' norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta»;

Visto il decreto legislativo 18 agosto 2015, n. 142 e successive modificazioni, concernente l'«attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonche' della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale», e, in particolare, l'art. 19, comma 2, sull'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati;

Vista la legge 7 aprile 2017, n. 47, recante «Disposizioni in materia di protezione dei minori stranieri non accompagnati»;

Visto il decreto-legge 4 ottobre 2018, n. 113, recante «Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonche' misure per la funzionalita' del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalita' organizzata», convertito con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2018, n. 132 e, in particolare, l'art. 12, comma 1, di modifica dell'art. 1-sexies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, citato, che ridetermina le categorie dei soggetti beneficiari del sistema Siproimi;

Visto il decreto del Ministro dell'interno in data 10 agosto 2016, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 200 del 27 agosto 2016, recante «Modalita' di accesso da parte degli enti locali ai finanziamenti del fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo per la predisposizione dei servizi di accoglienza per i richiedenti e i beneficiari di protezione internazionale e per i titolari del permesso umanitario, nonche' approvazione delle linee guida per il funzionamento del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (Sprar)»;

Ritenuto di adeguare il decreto del Ministro dell'interno 10 agosto 2016 e le Linee guida al medesimo allegate alle disposizioni introdotte con il citato decreto-legge 4 ottobre 2018, n. 113, di semplificare e di razionalizzare le modalita' di accesso degli enti locali ai finanziamenti sul Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, nonche' di rafforzare l'attivita' di monitoraggio e di controllo sull'attuazione dei progetti da parte degli enti locali;

Acquisito il parere della Conferenza unificata di cui all'art. 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, espresso nella seduta del 7 novembre 2019;

Decreta:

Art. 1

Oggetto

1. Il presente decreto ha per oggetto le modalita' di accesso da parte degli enti locali di cui all'art. 2 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, di cui all'art. 1-septies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39, ai fini della predisposizione dei servizi di accoglienza per i soggetti indicati dall'art. 1-sexies del medesimo decreto-legge, nonche' l'approvazione delle «Linee guida per il funzionamento del sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (Siproimi)».

#### Art. 2

##### Domande di accesso ai finanziamenti

1. Per l'accesso ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo gli enti locali di cui all'art. 1 presentano le proposte progettuali per l'attivazione dei servizi di accoglienza al Ministero dell'interno - Dipartimento per le liberta' civili e l'immigrazione.

2. Le proposte progettuali sono valutate ai fini dell'ammissione al finanziamento dalla Commissione di cui all'art. 3, con le modalita' indicate nelle Linee guida adottate ai sensi dell'art. 7 del presente decreto. I progetti approvati dalla Commissione hanno durata triennale, salvo quanto previsto dall'art. 5 delle linee guida di cui all'allegato A).

#### Art. 3

##### Commissione per la valutazione delle proposte progettuali

1. Con provvedimento del Capo Dipartimento per le liberta' civili e l'immigrazione e' costituita la Commissione per la valutazione delle proposte progettuali di cui all'art. 2. La Commissione provvede alla valutazione dei nuovi progetti con la predisposizione delle relative graduatorie, nonche' all'autorizzazione alla prosecuzione e all'ampliamento della capacita' di accoglienza dei progetti in essere ed e' composta dal direttore centrale dei servizi per l'immigrazione e l'asilo del medesimo Dipartimento, con funzioni di presidente, da un dirigente non generale dell'area funzioni centrali in servizio presso il Ministero dell'interno, da un rappresentante dell'Associazione nazionale comuni italiani (Anci), da un rappresentante dell'Unione delle province d'Italia (Upi), da un rappresentante dell'Alto commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR) e da un rappresentante delle regioni. Per il presidente e per ciascun componente sono nominati uno o piu' supplenti. Le funzioni di segreteria sono assicurate dal personale in servizio presso il Dipartimento per le liberta' civili e l'immigrazione. La partecipazione alle sedute della Commissione e' a titolo gratuito e non comporta la corresponsione di gettoni di presenza, indennita', rimborsi spese o compensi di qualsiasi natura.

2. La Commissione di cui al comma 1 e' validamente costituita con la presenza della maggioranza dei componenti e delibera con il voto favorevole della maggioranza dei presenti. In caso di parita' prevale il voto del presidente.

3. In presenza di un elevato numero di domande, con provvedimento del Capo Dipartimento per le liberta' civili e l'immigrazione possono essere costituite una o piu' sottocommissioni, composte dai componenti supplenti della Commissione di cui al comma 1.

#### Art. 4

##### Ammissione al finanziamento

1. I progetti approvati dalla Commissione di cui all'art. 3, la prosecuzione dei progetti in essere e l'ampliamento dei posti, autorizzati dalla medesima Commissione, sono ammessi a finanziamento con decreto del Ministro dell'interno, in relazione alle esigenze di accoglienza e nei limiti delle risorse disponibili del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo, secondo quanto previsto nelle Linee guida allegate al presente decreto.

2. Il decreto di assegnazione delle risorse e' pubblicato sul sito internet del Ministero dell'interno con valore di notifica a tutti gli effetti di legge. Sono pubblicate sul medesimo sito, unitamente al decreto di ammissione ai finanziamenti, le graduatorie delle proposte progettuali, gli elenchi dei progetti autorizzati alla prosecuzione e all'ampliamento della capacita' di accoglienza.

#### Art. 5

##### Controllo e monitoraggio

1. L'ente locale titolare del finanziamento e' tenuto ad un costante monitoraggio e controllo sull'attuazione dei progetti, sull'erogazione dei servizi di accoglienza e sulla corretta gestione amministrativa, avvalendosi delle figure preposte quali il responsabile unico del procedimento, il direttore dell'esecuzione del contratto, il revisore contabile, nonche' di ulteriori figure professionali eventualmente individuate.

2. Al fine di assicurare la regolare esecuzione dei progetti finanziati e il corretto utilizzo delle risorse pubbliche, il Dipartimento per le liberta' civili e l'immigrazione svolge direttamente e tramite le prefetture - Uffici territoriali del

Governo, anche avvalendosi di soggetti terzi e del Servizio centrale di cui all'art. 1-sexies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39, controlli sulla esecuzione del progetto finanziato.

3. Ai fini di cui al comma 2 possono essere effettuate visite ispettive nelle strutture e costituiti appositi nuclei ispettivi anche in relazione alle specifiche criticita' emerse o comunque segnalate.

4. L'esito delle attivita' di controllo di cui al comma 2 e' tempestivamente comunicato alla Direzione centrale dei servizi civili per l'immigrazione e l'asilo del Dipartimento per le liberta' civili e l'immigrazione, anche ai fini dell'adozione delle misure previste dal Capo VII delle Linee guida allegate al presente decreto.

#### Art. 6

##### Servizio centrale

1. Il Servizio centrale provvede ai sensi dell'articolo 1-art. 1-sexies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39, all'assistenza agli enti locali che intendono predisporre progetti di accoglienza nell'ambito del Siproimi e agli enti locali titolari di finanziamento al fine di garantire la corretta attivazione e gestione del progetto approvato, nonche' a svolgere l'attivita' di monitoraggio di cui ai commi 4 e 5 del medesimo art. 1-sexies, secondo quanto previsto nelle Linee guida allegate al presente decreto.

2. Le attivita' del Servizio centrale accompagnano l'intero ciclo di vita del progetto dell'ente locale, prevedendo anche visite presso gli enti locali al fine di supportare gli stessi nell'applicazione della normativa e delle istruzioni operative di riferimento, individuando anche le azioni correttive piu' opportune ad accrescere la qualita' dei servizi di accoglienza.

#### Art. 7

##### Approvazione delle linee guida

1. Sono approvate le linee guida per il funzionamento del sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (Siproimi), riportate nell'allegato al presente decreto di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, recanti le modalita' per la presentazione delle domande di accesso al finanziamento del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo, le modalita' di esame delle proposte progettuali, i requisiti delle strutture utilizzate per l'accoglienza, le modalita' di assegnazione e revoca del finanziamento, gli aspetti finanziari, nonche' la modalita' di gestione delle attivita' e dei servizi di accoglienza integrata.

#### Art. 8

##### Disposizioni transitorie

1. In sede di prima attuazione del presente decreto, gli enti locali con progetti in scadenza entro il 31 dicembre 2019 possono formalizzare la domanda di prosecuzione entro trenta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto. Il relativo finanziamento e' assegnato entro il 1° luglio 2020, con scadenza al 31 dicembre 2022.

2. Le modalita' di presentazione, di ammissibilita' e di valutazione delle domande di prosecuzione di cui al comma 1, nonche' i progetti ammessi, sono regolati dalle disposizioni del presente decreto e delle Linee guida allegate.

3. I progetti degli enti locali che hanno formalizzato domanda di prosecuzione ai sensi del comma 1 decadono dal finanziamento nel caso in cui sopravviene un provvedimento di revoca totale del finanziamento, adottato ai sensi dell'art. 27 delle Linee guida allegate al decreto ministeriale 10 agosto 2016. L'avvio del procedimento di revoca comporta la sospensione del finanziamento sino alla conclusione del medesimo procedimento.

4. Nelle more dell'approvazione delle domande di cui al comma 1, gli enti locali sono autorizzati alla prosecuzione dell'accoglienza degli aventi titolo per un periodo di sei mesi, a decorrere dal 1° gennaio 2020, nel rispetto della normativa in materia di procedure di affidamento dei servizi di accoglienza. Le risorse a tal fine assegnate sono individuate sulla base dei costi semestrali del progetto finanziato, in relazione ai posti attivi al 30 settembre 2019, tenuto conto delle variazioni della capacita' di accoglienza gia' autorizzate o comunicate, salvo una maggiore richiesta di riduzione dei posti da parte dell'ente locale. I progetti di accoglienza per minori stranieri non accompagnati, per disabili o persone con disagio mentale o psicologico sono autorizzati alla prosecuzione per tutti i posti finanziati, anche in esito alle variazioni della capacita' di accoglienza. L'assegnazione delle risorse e' effettuata con decreto da adottare ai sensi dell'articolo 1-art. 1-sexies, comma 2, del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39.

5. Gli enti locali titolari di finanziamento con scadenza entro il 30 giugno 2020 presentano richiesta di prosecuzione del progetto di accoglienza, entro il 31 dicembre 2019, con le modalita' di cui al presente decreto e alle Linee guida allegate.

6. Agli enti locali finanziati ai sensi del decreto ministeriale 10 agosto 2016, le cui attivita' di accoglienza sono ancora in atto al momento della pubblicazione del presente decreto, si applicano, fino

alla scadenza del progetto, le disposizioni di cui al decreto del 10 agosto 2016, fatta salva l'applicazione del presente decreto e delle allegate Linee guida relativamente alla disciplina in materia di prosecuzione e di ampliamento dei posti e relative modalita' di ammissibilita' e di valutazione, in materia di nuove strutture, nonche' della disciplina in materia di richieste di sospensione.

7. Gli enti locali titolari di un progetto di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati, in scadenza al 31 dicembre 2019, finanziato con il Fondo asilo migrazione ed integrazione (FAMI) possono presentare per la medesima tipologia di destinatari progetti di accoglienza, con le modalita' indicate nelle Linee guida allegate al presente decreto. A tal fine, entro la data di scadenza dei progetti, il Dipartimento per le liberta' civili e l'immigrazione pubblica sul sito internet del Ministero dell'interno apposita comunicazione. I progetti ammessi a finanziamento a valere sul Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo hanno durata triennale, con decorrenza dal 1° luglio 2020.

#### Art. 9

##### Disposizioni finanziarie

1. Dall'attuazione delle disposizioni di cui al presente decreto non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. L'Amministrazione provvede ai relativi adempimenti con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente.

#### Art. 10

##### Abrogazioni

1. Il presente decreto abroga il decreto del Ministro dell'interno 10 agosto 2016, fatta salva l'applicazione delle disposizioni richiamate in via transitoria nel presente decreto e nelle Linee guida, di cui all'allegato A).

Il presente decreto sara' sottoposto agli organi di controllo ed entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Roma, 18 novembre 2019

Il Ministro: Lamorgese

Registrato alla Corte dei conti il 28 novembre 2019  
Ministero dell'interno, foglio n. 2704

## Capo I Disposizioni generali

### Allegato A

Linee guida per il funzionamento del sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (Siproimi)

#### Art. 1.

##### Oggetto

1. Le presenti Linee guida hanno ad oggetto le modalita' per la presentazione da parte degli enti locali delle domande di finanziamento a valere sul Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, per la realizzazione di progetti di accoglienza per i soggetti di cui all'art. 1-sexies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39, e successive modificazioni, i criteri di valutazione delle domande, nonche' le modalita' di erogazione e di gestione dei relativi servizi.

#### Art. 2.

##### Definizioni

1. Ai fini delle presenti Linee guida si intende per:

a) «banca dati SIPROIMI»: banca dati per la registrazione e la gestione di tutte le informazioni relative alle persone accolte nel Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati, agli interventi realizzati attraverso i progetti presentati dagli enti locali, finanziati ai sensi dell'art. 1-sexies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39, e successive modificazioni, e alla rendicontazione delle spese sostenute;

b) «Commissione»: la Commissione di cui all'art. 3 del decreto che approva le presenti Linee guida;

c) «comunicazione di inizio attivita' o Cia»: l'atto con il quale l'ente titolare del progetto finanziato attesta l'avvenuta attivazione dei posti e dei servizi previsti nel progetto;

d) «decreto»: decreto del Ministro dell'interno di approvazione delle presenti Linee guida;

e) «direttore centrale»: il direttore della Direzione centrale dei servizi civili per l'immigrazione e l'asilo del Dipartimento per

le liberta' civili e l'immigrazione;

f) «Direzione centrale»: la Direzione centrale dei servizi civili per l'immigrazione e l'asilo del Dipartimento per le liberta' civili e l'immigrazione;

g) «domanda»: l'istanza presentata dall'ente locale per l'accesso al finanziamento a valere sul Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, di cui all'art. 1-septies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39;

h) «enti locali»: gli enti di cui all'art. 2 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e successive modificazioni;

i) «Fondo o FNPSA»: il Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo istituito dall'art. 1-septies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39;

l) «Manuale operativo»: manuale operativo per l'attivazione e la gestione dei servizi di accoglienza e integrazione previsti dalle linee guida;

m) «Manuale unico per la rendicontazione»: manuale contenente i criteri per la rendicontazione dei finanziamenti erogati dal Ministero dell'interno in favore degli enti locali inseriti nella rete Siproimi;

n) «Manuale di utilizzo della piattaforma»: manuale tecnico illustrativo delle modalita' di presentazione delle domande di accesso al finanziamento e di caricamento nella piattaforma FNasilo (<https://fnasilo.dlci.interno.it>) della documentazione inerente al progetto finanziato;

o) «minore straniero non accompagnato»: lo straniero di eta' inferiore agli anni diciotto che si trova, per qualsiasi causa, nel territorio nazionale, privo di assistenza e rappresentanza legale;

p) «nucleo familiare»: i seguenti familiari dell'avente titolo appartenenti al nucleo familiare gia' costituito prima dell'arrivo nel territorio nazionale: il coniuge; i figli minori anche adottati o nati fuori dal matrimonio a condizione che non siano sposati; i minori affidati o sottoposti a tutela; il genitore o altro adulto legalmente responsabile ai sensi degli articoli 343 e ss. del codice civile del minore non coniugato;

q) «piano finanziario preventivo/pfp»: il piano previsionale delle spese da sostenere annualmente per il progetto, predisposto su apposito modello da allegare obbligatoriamente alla domanda;

r) «posto attivo»: posto di accoglienza operativamente predisposto e disponibile;

s) «servizio centrale»: il servizio previsto dall'art. 1-sexies, comma 4, del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39 e affidato, con apposita convenzione, all'Associazione nazionale comuni italiani (ANCI);

t) «Siproimi»: Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati di cui all'art. 1-sexies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39, modificato dall'art. 12 del decreto-legge 4 ottobre 2018, n. 113, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° dicembre 2018, n. 132.

### Art. 3.

Obiettivi del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati. Siproimi

1. I progetti presentati dagli enti locali ai sensi delle presenti Linee guida sono diretti alla predisposizione di servizi di accoglienza integrata di cui all'art. 4 per favorire il perseguimento dell'autonomia individuale e supportare i percorsi di integrazione e di inclusione sociale dei soggetti accolti.

### Art. 4.

#### Accoglienza integrata e servizi minimi da garantire

1. L'accoglienza integrata comporta la presa in carico dei beneficiari, singoli o con il rispettivo nucleo familiare e comprende i seguenti servizi minimi obbligatori, disciplinati nel capo VI:

- a) accoglienza materiale;
- b) mediazione linguistico-culturale;
- c) orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- d) insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico per i minori;
- e) formazione e riqualificazione professionale;
- f) orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- g) orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- h) orientamento e di accompagnamento all'inserimento sociale;
- i) orientamento e accompagnamento legale;
- j) tutela psico-socio-sanitaria.

2. Per i progetti relativi all'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati sono garantiti, oltre ai servizi di cui al comma 1, i servizi specifici di cui all'art. 35.

3. Per le modalita' di attivazione e di gestione dei servizi di accoglienza integrata si applicano le istruzioni del Manuale operativo e del Manuale unico per la rendicontazione.

### Art. 5.

## Durata del progetto

1. I progetti di accoglienza hanno durata triennale, con decorrenza dal 1° luglio e dal 1° gennaio, salvo quanto previsto al comma 2.

2. In caso di necessita' puo' essere previsto il finanziamento di proposte progettuali con decorrenza e/o durata diversa da quella di cui comma 1, indicata nella apposita comunicazione pubblicata sul sito internet del Ministero dell'interno.

**Capo II****Modalità per la presentazione delle domande**

## Art. 6.

## Presentazione della domanda

1. L'ente locale, in forma singola o associata, puo' presentare una sola domanda di finanziamento per ciascuna delle tipologie di cui all'art. 7, comma 3.

2. La domanda e' presentata, a pena di inammissibilita', mediante accesso alla piattaforma FN Asilo (<https://fnasilo.dlci.interno.it>), utilizzando esclusivamente l'apposita modulistica pubblicata sul medesimo indirizzo <https://fnasilo.dlci.interno.it>

## Art. 7.

## Nuove domande e finestre di finanziamento

1. In relazione alle esigenze di accoglienza e nei limiti delle risorse disponibili del FNPSA, la Direzione centrale pubblica sul sito internet del Ministero dell'interno una comunicazione per la presentazione di proposte progettuali per le tipologie di cui al comma 3, entro il 31 dicembre ed entro il 30 giugno, con l'indicazione del costo massimo di progetto sulla base del costo medio dei progetti della rete, relativo alla specifica tipologia di accoglienza.

2. Le domande sono presentate con le modalita' di cui all'art. 6, comma 2, entro novanta giorni successivi alla data di pubblicazione della comunicazione per l'ammissione al finanziamento con decorrenza, rispettivamente, dal 1° luglio e dal 1° gennaio.

3. I progetti di accoglienza sono distinti nelle seguenti tipologie:

- a) accoglienza in favore di minori stranieri non accompagnati;
- b) accoglienza in favore di persone disabili e/o con disagio mentale o psicologico e/o con necessita' di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata;
- c) accoglienza di carattere ordinario, per i soggetti che non rientrano nelle categorie di cui alle lettere a) e b).

4. Ai fini della presentazione della domanda e' richiesta la seguente documentazione:

- a) istanza di finanziamento firmata digitalmente dal legale rappresentante dell'ente locale o da soggetto delegato con potere di firma;
- b) piano finanziario preventivo redatto ai sensi di quanto previsto dall'art. 12;
- c) dichiarazione attestante la sussistenza dei requisiti richiesti per le strutture di accoglienza, ove gia' individuate, ovvero l'impegno ad avvalersi di strutture aventi i requisiti di cui all'art. 19;
- d) dichiarazione attestante la sussistenza, in caso di gestione affidata a terzi, dei requisiti richiesti per l'ente attuatore, ovvero l'impegno a individuare un ente attuatore in possesso dei requisiti previsti dall'art. 10.

## Art. 8.

## Domande di prosecuzione

1. Gli enti locali che hanno ricevuto un finanziamento a valere sulle risorse del FNPSA e hanno posto in essere attivita' e servizi di accoglienza possono presentare domanda di prosecuzione del progetto entro nove mesi dalla scadenza del periodo di finanziamento, fermo restando quanto previsto dall'art. 8 del decreto.

2. La domanda di prosecuzione e' presentata con le modalita' di cui all'art. 6, comma 2.

3. Ai fini della presentazione della domanda di cui al comma 1 e' richiesta la seguente documentazione:

- a) istanza di finanziamento, firmata digitalmente dal legale rappresentante dell'ente locale o da soggetto delegato con potere di firma;
- b) piano finanziario preventivo, sulla base di quanto indicato dall'art. 12;
- c) dichiarazione recante l'indicazione delle strutture di accoglienza utilizzate e con l'impegno, in caso di sostituzione, a rispettare le prescrizioni di cui agli articoli 19 e 21;
- d) dichiarazione attestante la sussistenza, in caso di gestione affidata a terzi, dei requisiti richiesti per l'ente attuatore, ovvero l'impegno a individuare un ente attuatore in possesso dei requisiti previsti dall'art. 10.

Gli enti locali possono presentare richiesta di prosecuzione delle attivita' progettuali per un numero di posti di accoglienza non

superiore a quelli attivi alla data dell'istanza.

#### Art. 9.

##### Ampliamento dei posti

1. In caso di eccezionali e sopravvenute esigenze di accoglienza e nei limiti delle risorse disponibili del FNPSA, la Direzione centrale, esaurite le graduatorie di cui all'art. 14, pubblica sul sito internet del Ministero dell'interno una comunicazione per la presentazione di richieste di ampliamento della capacita' di accoglienza dei progetti in corso, distinte per tipologie secondo quanto previsto dall'art. 7, comma 3.

2. Non e' ammessa la presentazione di richieste di ampliamento in caso di mancata attivazione di tutti i posti gia' finanziati.

3. La domanda di ampliamento e' presentata con le modalita' di cui all'art. 6, comma 2, entro il termine indicato nella comunicazione di cui al comma 1.

4. Ai fini della presentazione della domanda di ampliamento e' richiesta la seguente documentazione:

a) proposta di ampliamento del numero di posti finanziati firmata digitalmente dal legale rappresentante dell'ente locale o da soggetto delegato con potere di firma, corredata dall'istanza di finanziamento;

b) piano finanziario preventivo, sulla base di quanto indicato dall'art. 12, aggiornato sulla base dei nuovi posti;

c) dichiarazione attestante la sussistenza dei requisiti per le strutture di accoglienza, ove gia' individuate, ovvero l'impegno ad avvalersi di strutture aventi i requisiti di cui all'art. 19;

d) dichiarazione attestante la sussistenza, in caso di gestione affidata a terzi, dei requisiti richiesti per l'ente attuatore, ovvero l'impegno a individuare un ente attuatore in possesso dei requisiti previsti dall'art. 10.

#### Art. 10.

##### Enti attuatori

1. Per la realizzazione delle attivita' disciplinate dalle presenti Linee guida, l'ente locale puo' avvalersi di uno o piu' enti attuatori, selezionati attraverso procedure espletate nel rispetto del codice degli appalti di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e successive modificazioni e della normativa regionale di settore.

2. Gli enti attuatori devono possedere un'esperienza almeno biennale e consecutiva nell'ultimo quinquennio nell'accoglienza degli stranieri e una specifica esperienza nell'accoglienza di minori in stato di abbandono per i progetti dedicati ai minori stranieri non accompagnati, debitamente documentate.

3. L'ente locale che intende avvalersi di uno o piu' enti attuatori comunica alla Direzione centrale, entro sessanta giorni dalla data di pubblicazione del decreto di ammissione al finanziamento, l'avvio della procedura ad evidenza pubblica.

4. Nel caso in cui gli enti attuatori si costituiscono in consorzio, ovvero in ATI/ATS/RTI (associazione temporanea di impresa/associazione temporanea di scopo/raggruppamento temporaneo di impresa), il requisito della pluriennale e consecutiva esperienza nel settore di attivita' assegnata deve ricorrere per ciascuno degli enti consorziati, associati o raggruppati.

5. L'associazione o il raggruppamento degli enti attuatori possono essere formalizzati anche successivamente all'ammissione dell'ente locale al finanziamento, nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e successive modificazioni.

#### Art. 11.

##### Capacita' dei servizi di accoglienza

1. Ciascun progetto di accoglienza assicura una disponibilita' non inferiore a dieci posti, per ciascuna delle tipologie indicate all'art. 7, comma 3. La capacita' recettiva di ciascuna struttura di accoglienza non puo' di norma superare i cinquanta posti, salva autorizzazione della Direzione centrale.

2. Al fine di rendere compatibile la realizzazione delle misure di accoglienza con la sostenibilita' dei servizi locali, i comuni con popolazione fino a 20.000 abitanti, sui cui territori insistono le strutture di accoglienza, sono tenuti a fare riferimento ai seguenti tetti massimi di posti attivabili:

a) dieci posti di accoglienza sul territorio di comuni con popolazione fino a 1.000 abitanti;

b) quindici posti di accoglienza sul territorio di comuni con popolazione fino a 5.000 abitanti;

c) trenta posti di accoglienza sul territorio di comuni con popolazione fino a 10.000 abitanti;

d) quaranta posti di accoglienza sul territorio di comuni con popolazione fino a 15.000 abitanti;

e) cinquanta posti di accoglienza sul territorio di comuni con popolazione fino a 20.000 abitanti.

3. I limiti di cui ai commi 1 e 2 non si applicano ai progetti ammessi alla prosecuzione ai sensi del decreto ministeriale 10 agosto 2016.

4. Se la proposta progettuale e' presentata da enti locali in forma associata, si tiene conto del numero complessivo di abitanti degli enti che aderiscono al progetto.

5. Il Servizio centrale procede all'inserimento dei beneficiari nel Siproimi tenendo conto delle esigenze e delle richieste avanzate dall'ente locale titolare del progetto che e' tenuto comunque a garantire una capacita' ricettiva non inferiore al 20% per le esigenze di accoglienza della rete individuate dal Servizio centrale.

Art. 12.

Piano finanziario preventivo

1. A ciascun progetto e' allegato il piano finanziario preventivo, articolato per ognuna delle annualita' del triennio finanziato, fatta salva la possibilita' di rimodulazione con le modalita' previste dal «Manuale unico per la rendicontazione Siproimi».

2. Il piano finanziario preventivo e' redatto in relazione a ciascuna tipologia di accoglienza di cui all'art. 7, comma 3, in conformita' all'apposito modello contenuto nel «Manuale unico per la rendicontazione Siproimi» e rispetta le indicazioni relative alle voci di spesa ammissibili e i limiti ivi previsti.

3. La rimodulazione di cui al comma 1 e' consentita nei limiti del 10% del costo complessivo annuale del progetto, ed e' comunicata nel termine massimo di un mese dalla conclusione di ciascun esercizio finanziario. Il piano finanziario del triennio rimodulato non puo' comunque discostarsi da quello iniziale per un quota maggiore del 30% complessivo. Ai fini del calcolo del 30% concorrono tutte le modifiche apportate durante il periodo di finanziamento.

4. In caso di richiesta di ampliamento della capacita' ricettiva di cui all'art. 9 il nuovo piano finanziario preventivo e' rapportato all'anno solare e l'incremento del finanziamento e' pari al costo medio giornaliero a persona moltiplicato per il numero dei posti da ampliare, ferma restando la possibilita' di riduzione dei costi da parte dell'ente locale.

5. In caso di riduzione dei posti ai sensi degli articoli 25 e 26 il nuovo piano finanziario preventivo e' rapportato all'anno solare e la riduzione del finanziamento e' pari al costo medio giornaliero a persona moltiplicato per il numero dei posti di accoglienza da diminuire, ferma restando la possibilita' di riduzione di ulteriori costi da parte dell'ente locale.

6. La rimodulazione del piano finanziario preventivo, nei casi di cui ai commi 3, 4 e 5, non deve pregiudicare la prosecuzione e la qualita' dei servizi prestati e si attiene a quanto previsto dal Manuale unico per la rendicontazione.

Capo III

Esame delle proposte progettuali

Art. 13.

Criteri di valutazione

1. La Commissione esamina le nuove proposte progettuali in base ai seguenti criteri e sub-criteri:

Criteri di valutazione	Sottocriteri	Punteggio (min-max)
Qualita' della proposta progettuale	Aderenza della proposta progettuale alle attivita' e ai servizi previsti dalle presenti linee guida	1-6
	Complementarieta' con altri progetti/interventi presenti sul territorio e contestualizzazione delle attivita' e servizi Siproimi nel sistema di welfare locale	1-5
	Modalita' di promozione/partecipazione a una rete a livello locale attraverso la rappresentazione delle risorse del territorio	1-4
	Coerenza delle previsioni di spesa per il personale stabilmente impiegato rispetto ai servizi previsti nel progetto	1-8
	Coerenza delle previsioni di spesa per attivita' di accoglienza materiale rispetto ai servizi previsti nel progetto	1-3
	Coerenza delle previsioni di spesa per attivita' di	

	inserimento socio economico abitativo rispetto la domanda di finanziamento	1-6		
Totale criterio «Qualita' della proposta progettuale»		max 32		
	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di accoglienza e materiale	1-6		
	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di Mediazione linguistico-culturale e insegnamento della lingua italiana	1-5		
	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di Orientamento e accesso ai servizi del territorio	1-5		
	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di formazione e riqualificazione professionale	1-5		
Servizi e attivita' di accoglienza integrata	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo	1-5		
	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo	1-5		
	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale	1-5		
	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di Orientamento e accompagnamento legale	1-5		
	Rispondenza della proposta alle linee guida e agli obiettivi del Siproimi in tema di Tutela psico-socio-sanitaria	1-5		
	Totale criterio «Organizzazione delle attivita' progettuali»		max 46	
	Organizzazione e gestione del lavoro	Previsione di modalita' di organizzazione del lavoro per la programmazione e l'attuazione delle attivita' e dei servizi di accoglienza integrata	1-5	
Adozione di procedure per le attivita' di monitoraggio, gestione e controllo delle attivita' e dei servizi di accoglienza integrata		1-6		
Esperienza e completezza dell'equipe multidisciplinare		1-6		
Modalita' organizzative, coordinamento, gestione dell'equipe multidisciplinare, nonche' verifica e monitoraggio del lavoro svolto		1-5		
Totale criterio «Equipe multidisciplinare»		max 22		
Punteggio massimo totale		max 100		

Sono ammessi i progetti che hanno totalizzato almeno 55 punti, sulla base dei criteri di cui al comma 1.

2. La Commissione in sede di valutazione delle istanze presentate ai sensi degli articoli degli articoli 7, 8 e 9 puo' disporre riduzioni della capacita' ricettiva indicata nella istanza di finanziamento in base alle caratteristiche del territorio di riferimento e all'impianto complessivo dei servizi di accoglienza previsti. Puo' altresì, chiedere chiarimenti in relazione alla documentazione presentata e integrazioni documentali. Le risposte

sono inserite nella piattaforma FN Asilo con le stesse modalita' seguite per la presentazione dell'istanza.

3. La Commissione puo' chiedere rimodulazioni del progetto e del relativo piano finanziario.

#### Art. 14.

Ammissione al finanziamento delle nuove domande e predisposizione delle graduatorie

1. La Commissione, al termine dell'esame delle domande presentate ai sensi dell'art. 7 ed assegnati i rispettivi punteggi, predispone per ciascuna tipologia di accoglienza di cui all'art. 7, comma 3, la graduatoria con l'esito della valutazione.

2. I progetti sono ammessi a finanziamento sulla base delle esigenze di accoglienza, secondo l'ordine di graduatoria della rispettiva tipologia di accoglienza. A parita' di punteggio si tiene prioritariamente conto delle domande che riguardano territori regionali con minor numero di posti finanziati nell'ambito del Siproimi e, in via subordinata, dell'ordine cronologico di presentazione.

3. I progetti valutati favorevolmente dalla Commissione e non finanziati rimangono nelle graduatorie per un periodo di dodici mesi dalla data di pubblicazione delle stesse, decorsi i quali decadono.

4. L'approvazione del piano finanziario preventivo da parte della Commissione non comporta l'automatica ammissibilita' delle spese in esso contenute, che potranno essere esaustivamente valutate solo attraverso il controllo della documentazione giustificativa presentata in sede di rendicontazione.

#### Art. 15.

Esame delle domande di prosecuzione

1. Ai fini della valutazione delle domande di prosecuzione dei servizi di accoglienza presentate dagli enti locali ai sensi dell'art. 8, la Commissione verifica la documentazione prodotta, l'adeguatezza del piano finanziario preventivo e la rispondenza con quanto previsto dalle presenti Linee guida.

2. In caso di riduzione delle risorse del FNPSA o di mutate esigenze di accoglienza la Commissione procede alla riduzione dei posti in misura proporzionale a tutti i progetti, fatte salve particolari necessita' in relazione a determinate tipologie di beneficiari, di cui all'art. 7, comma 3.

3. La Commissione predispone, per ciascuna tipologia di accoglienza di cui all'art. 7, comma 3, un elenco dei progetti con l'esito della valutazione. I progetti ammessi indicano il numero dei posti da finanziare e l'importo previsto, ai fini dell'emanazione del decreto di ammissione al finanziamento.

4. In caso di mancata ammissione al finanziamento della prosecuzione, la Direzione centrale, per il tramite del Servizio centrale, provvede al trasferimento delle persone ancora in accoglienza.

5. Nelle more della valutazione della Commissione, gli enti titolari di finanziamento sono autorizzati al proseguimento dell'accoglienza delle persone gia' prese in carico.

#### Art. 16.

Esame delle domande di ampliamento della capacita' ricettiva

1. Le domande di ampliamento della capacita' di accoglienza presentate ai sensi dell'art. 9 sono valutate dalla Commissione secondo l'ordine cronologico di presentazione sulla piattaforma di cui all'art. 6, comma 2.

2. Ai fini della valutazione la Commissione, acquisita la documentazione prodotta, ne verifica la completezza e la conformita' alle presenti Linee guida, tenuto conto delle esigenze di accoglienza e nei limiti delle risorse disponibili.

3. In caso di accoglimento della domanda di ampliamento della capacita' di accoglienza di cui al comma 1, il finanziamento e' concesso sino alla scadenza del progetto in corso di esecuzione.

#### Art. 17.

Cause di inammissibilita'

1. Sono inammissibili le domande di finanziamento:

- a) presentate oltre la scadenza del termine previsto;
- b) prive di firma digitale o sottoscritte da soggetto diverso dal legale rappresentante dell'ente o da un suo delegato;
- c) presentate con modalita' differenti da quelle indicate dagli articoli 7, 8 e 9 o redatte su formulari non conformi all'apposita modulistica rinvenibile nella piattaforma FN Asilo (<https://fnasilo.dlci.interno.it>);
- d) presentate da un ente locale destinatario di un provvedimento di decadenza o di revoca del finanziamento ai sensi degli articoli 45 e 46, ovvero ha espressamente rinunciato al finanziamento, se non ha ancora perfezionato i relativi adempimenti gestionali, amministrativi e contabili;
- e) presentate da soggetti, in forma singola o associata, diversi da quelli indicati dall'art. 2, comma 1, del decreto

legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

f) presentate da un ente locale per la medesima tipologia di accoglienza.

2. Nel caso previsto dal comma 1, lettera f), prima di procedere alla dichiarazione di inammissibilita' la Commissione invita l'ente locale a individuare, entro un congruo termine, il progetto che intende confermare per il finanziamento. Decorso il termine assegnato, in mancanza di comunicazioni dell'ente locale, la Commissione dichiara l'inammissibilita' dei progetti presentati.

#### Art. 18.

##### Cause di esclusione

1. Sono escluse dall'ammissione al finanziamento le domande rispetto alle quali l'ente locale:

- a) non ha prodotto i chiarimenti richiesti dalla Commissione di valutazione nei termini e con le modalita' dalla stessa indicati;
- b) ha espressamente rinunciato alla domanda di finanziamento, nelle more dell'esame della Commissione di valutazione;
- c) non prevede i servizi di accoglienza indicati dalle presenti Linee guida, ovvero prevede tipologie di destinatari diverse da quelle indicate dall'art. 1 del decreto.

## Capo IV

### Strutture di accoglienza

#### Art. 19.

##### Requisiti delle strutture

1. Le strutture utilizzate per l'accoglienza devono avere i seguenti requisiti:

- a) destinate ad uso residenziale e/o a civile abitazione;
- b) immediatamente e pienamente fruibili;
- c) ubicate nel territorio dell'ente locale proponente o di altro ente locale nell'ambito della medesima provincia, ovvero di provincia differente, purché limitrofo, ad esso associato o consorziato o aderente al progetto;
- d) conformi alle vigenti norme e regolamenti europei, nazionali, regionali e locali in materia urbanistica e di edilizia residenziale, nonché in materia igienico sanitaria, di sicurezza antincendio, anti-infortunistica, impiantistica e di tutela della salute, prevenzione e protezione sui luoghi del lavoro;
- e) predisposte e organizzate in relazione alle esigenze dei beneficiari, tenendo conto del numero e delle caratteristiche delle persone da accogliere;
- f) adeguate, in relazione al rapporto superficie-soggetti accolti, alla capacita' abitativa stabilita dalla normativa locale, regionale o nazionale;
- g) in caso di accoglienza di minori stranieri non accompagnati, autorizzate e/o accreditate in base alla vigente normativa regionale o nazionale laddove non sussista un recepimento regionale del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 21 maggio 2001, n. 308, recante «requisiti minimi strutturali per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semi residenziale a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328»;
- h) in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti normative per l'accoglienza di soggetti portatori di esigenze particolari;
- i) non collocate in luoghi lontani dai centri abitati;
- j) ubicate in luoghi adeguatamente serviti da mezzi di trasporto al fine di garantire una efficace erogazione e fruizione dei servizi di accoglienza integrata;
- k) con costi di locazione in linea con i prezzi medi del mercato immobiliare locale determinati in base ai parametri fissati dall'Agenzia delle entrate (banca dati quotazioni immobiliari);
- l) destinate esclusivamente a progetti Siproimi, ad eccezione delle ipotesi in cui l'accoglienza nell'ambito del sistema è assicurata in strutture specialistiche destinate a soggetti con particolari vulnerabilita'.

2. Nei progetti di accoglienza per minori stranieri non accompagnati i posti da riservare ai neomaggiorenni non devono essere superiori alla meta' di quelli previsti per l'accoglienza dei minori di eta' superiore ai quattordici anni.

#### Art. 20.

##### Attivazione delle strutture e dei servizi di accoglienza

1. L'attivazione delle strutture di accoglienza è comunicata alla Direzione centrale. La comunicazione è effettuata dal responsabile di progetto attraverso la compilazione e la sottoscrizione con firma digitale, per ciascun immobile, dell'apposita dichiarazione presente nella piattaforma FNAsilo.

#### Art. 21.

##### Sostituzione delle strutture di accoglienza

1. La sostituzione delle strutture di accoglienza, indicate in

sede di proposta progettuale o attivate ai sensi dell'art. 20, deve essere debitamente motivata e formulata con le modalita' di cui al medesimo art. 20, utilizzando l'apposita modulistica presente sulla piattaforma FNAsilo.

#### Art. 22.

Trasferimento dei beneficiari e variazione capacita' di accoglienza

1. Le variazioni del numero di ospiti tra strutture attive nel medesimo progetto sono comunicate con le modalita' di cui all'art. 20.

2. Non e' ammessa la riduzione del numero dei posti di una struttura gia' attivata e la corrispondente attivazione di un nuovo immobile, se non previa autorizzazione nei casi adeguatamente motivati in relazione a specifiche esigenze dei beneficiari, ovvero per cause di forza maggiore. L'autorizzazione e' rilasciata dalla Direzione centrale, sulla base dell'istruttoria del Servizio centrale, ed e' caricata tempestivamente sulla piattaforma FNAsilo.

#### Art. 23.

Costi strutture

1. I costi di locazione delle strutture sono determinati in conformita' alle prescrizioni di cui all'art. 19, comma 1, lettera k).

2. Non sono riconosciuti i costi sostenuti per l'utilizzo di strutture non inserite sulla piattaforma informatica FNAsilo con le modalita' di cui all'art. 20, ovvero per l'utilizzo di strutture non conformi alle dichiarazioni rese attestanti la sussistenza dei requisiti previsti.

3. In caso di variazione delle strutture, nel periodo di sovrapposizione per la realizzazione delle attivita' di trasferimento dei beneficiari da un immobile ad un altro, i costi di locazione e delle utenze sostenuti dall'ente locale per entrambe le strutture sono riconosciuti sino ad un massimo di quindici giorni. I termini di cui al precedente periodo decorrono la data di inserimento sulla piattaforma FNAsilo della nuova struttura individuata.

4. I costi di manutenzione straordinaria sono riconosciuti esclusivamente nel caso in cui l'immobile sia di proprieta' dell'ente locale o nel caso di immobili confiscati alla criminalita' organizzata assegnati agli enti locali per finalita' istituzionali, nella misura massima del 3,33% del costo annuo complessivo del progetto a valere su tutto il triennio ammesso a finanziamento. Sono inammissibili i costi previsti dall'art. 29.

5. In caso di mancata attivazione della struttura non sono riconosciuti i costi di adeguamento o di manutenzione sostenuti.

6. I costi relativi ad immobili con capacita' superiore alla porzione immobiliare destinata all'accoglienza sono riconosciuti in proporzione alle spese complessive dell'intera struttura.

### Capo V

#### Disposizioni di carattere finanziario

#### Art. 24.

Modalita' di assegnazione del finanziamento

1. Con decreto del Ministro dell'interno sono ammessi al finanziamento i progetti presentati dagli enti locali approvati dalla Commissione di valutazione ai sensi degli articoli 14, 15, 16.

#### Art. 25.

Riduzione del finanziamento

1. In caso di mutate esigenze di accoglienza o di riduzione delle risorse del FNPSA, la Direzione centrale puo' disporre la riduzione dei posti in misura proporzionale a tutti i progetti in corso, fatte salve particolari necessita' in relazione a determinate tipologie di beneficiari di cui all'art. 7, comma 3, con le modalita' di cui all'art. 12, comma 5. Con decreto del Ministro dell'interno si procede alla conseguente rideterminazione del finanziamento accordato.

#### Art. 26.

Riduzione dei posti di accoglienza

1. La richiesta di riduzione dei posti finanziati puo' essere presentata dall'ente locale in qualsiasi momento alla Direzione centrale, attraverso la piattaforma FN Asilo, mantenendo l'impianto complessivo dei servizi di accoglienza indicati nella proposta progettuale approvata dalla Commissione e la qualita' degli stessi.

2. L'ente locale e' tenuto a:

a) indicare il numero di posti da ridurre;

b) indicare se si tratta di posti non attivi; in caso contrario, fornire l'elenco delle strutture dismesse, ovvero la diversa organizzazione logistica degli alloggi motivando tale

richiesta;

c) presentare il piano finanziario preventivo rimodulato con le modalita' di cui all'art. 12.

3. La Direzione centrale, previa istruttoria del Servizio centrale, autorizza la variazione e ridetermina le risorse assegnate.

#### Art. 27.

##### Sospensione delle attivita' e dei servizi

1. Qualora l'ente locale, per motivi oggettivi indipendenti dalla propria volonta' e non prevedibili al momento della presentazione del progetto, ovvero per cause di forza maggiore, e' impossibilitato a garantire la continuita' delle attivita' e dei servizi di accoglienza finanziati ed e' interessato alla loro prosecuzione, presenta richiesta di sospensione temporanea delle attivita' alla Direzione centrale, adeguatamente motivata, indicandone la durata comunque non superiore a sei mesi.

2. La Direzione centrale, sentito il Servizio centrale, autorizza la sospensione sino ad un massimo di sei mesi. L'ente locale fornisce tempestivamente al Servizio centrale le informazioni necessarie al trasferimento dei beneficiari.

3. In caso di sospensione, il finanziamento riconosciuto all'ente locale e' ridotto in proporzione al periodo di attivita' svolta. In sede di rendicontazione delle spese, sono riconosciuti i costi riparametrati alle mensilita' di effettivo svolgimento dell'attivita' e di erogazione dei servizi di accoglienza, nonche' le spese sostenute sino al trasferimento dell'ultimo beneficiario dal progetto in regime di sospensione.

4. La sospensione non autorizzata delle attivita' e la mancata riattivazione dei servizi al termine del periodo di sospensione, comportano la revoca del finanziamento ai sensi dell'art. 47, comma 1, lettera h).

#### Art. 28.

##### Erogazione dei finanziamenti

1. Il finanziamento e' corrisposto annualmente, con le modalita' indicate nel presente articolo.

2. L'importo ammesso a finanziamento e' erogato secondo le seguenti soluzioni e tempistiche:

a) un anticipo pari al 50% dell'importo annuale finanziato, a seguito di presentazione della Comunicazione inizio attivita' (CIA) da parte dell'ente locale, previa attivazione di almeno il 20% dei posti del progetto approvato;

b) un pagamento intermedio fino ad un massimo del 30% dell'importo annuale di finanziamento, da corrispondere a seguito della rendicontazione delle somme erogate ai sensi della lettera a), riconosciute ammissibili dal revisore contabile di cui all'art. 31 a seguito dei controlli sul rendiconto semestrale. Eventuali quote rendicontate eccedenti sono riconosciute in sede di saldo finale. L'erogazione avviene entro sessanta giorni dalla rendicontazione intermedia;

c) saldo fino a concorrenza dell'importo finanziato dietro presentazione del rendiconto finale, sulla base delle spese riconosciute ammissibili a seguito dei controlli svolti dal revisore contabile indipendente di cui all'art. 31 sul rendiconto finale. L'erogazione avviene, entro sessanta giorni dalla presentazione della rendicontazione finale.

3. Le modalita' di pagamento di cui alle lettere a), b) e c) sono derogate in caso di chiusura del bilancio dello Stato. I pagamenti sono rispettivamente effettuati nel nuovo esercizio finanziario.

#### Art. 29.

##### Costi inammissibili

1. Non sono ammissibili i costi per l'acquisto di immobili ne' quelli relativi al pagamento di eventuali mutui accesi per l'acquisto degli stessi.

2. Non sono ammissibili i costi dichiarati dall'ente locale titolare del finanziamento ed eventuale ente attuatore a valere su altre risorse nazionali o europee (doppia imputazione).

3. Non sono ammissibili i contributi in natura o le valorizzazioni di beni di proprieta' dell'ente locale o dell'ente attuatore.

4. Non e' ammesso il rimborso di eventuali costi sostenuti in caso di mancata attivazione dei servizi finanziati.

#### Art. 30.

##### Presentazione del rendiconto

1. Il rendiconto delle spese sostenute dall'ente locale e' presentato con cadenza semestrale per ciascun anno di finanziamento e al termine del periodo finanziato, con le modalita' indicate nel Manuale unico di rendicontazione.

2. La mancata rendicontazione delle spese sostenute nei termini previsti e con le modalita' di cui all'art. 31 non consente l'erogazione degli ulteriori importi finanziati e comporta la revoca del finanziamento ai sensi dell'art. 46, comma 1, lettera d), previa

diffida della Direzione centrale ad adempiere entro sessanta giorni dalla richiesta.

3. Nel caso in cui il progetto finanziato si concluda prima della scadenza del periodo di finanziamento, il rendiconto e' presentato entro sessanta giorni dal trasferimento dell'ultimo beneficiario.

4. Il rendiconto deve essere conforme al piano finanziario preventivo o rimodulato redatto per ogni tipologia di accoglienza secondo quanto previsto dall'art. 12. L'ente locale e' tenuto a conservare la documentazione contabile relativa alle spese sostenute per almeno dieci anni successivi alla data di presentazione del rendiconto.

5. L'ente locale inserisce nella banca dati Siproimi la rendicontazione delle spese, corredata dalla certificazione della spesa, rilasciata dal revisore contabile indipendente di cui all'art. 31.

#### Art. 31.

##### Revisore contabile indipendente

1. L'ente locale ha l'obbligo di avvalersi della figura di un revisore contabile indipendente che assume l'incarico di effettuare le verifiche amministrativo-contabili di tutti i documenti giustificativi originali relativi a tutte le voci di rendicontazione, della loro pertinenza al piano finanziario preventivo o rimodulato, della esattezza ed ammissibilita' delle spese in relazione a quanto disposto dalla legislazione nazionale europea, dai principi contabili e da quanto indicato nel Manuale unico per la rendicontazione. Gli esiti dell'attivita' di verifica sono riportati nel «certificato di revisione», di cui al manuale unico di rendicontazione, da allegare alla rendicontazione delle spese sostenute ai sensi dell'art. 30.

2. L'incarico di revisione puo' essere affidato a:

a) professionisti (revisori contabili iscritti al registro tenuto presso il Ministero dell'economia e delle finanze o revisori dei conti degli enti locali iscritti all'albo tenuto presso il Ministero dell'interno);

b) societa' di servizi o di revisione contabile. In questo caso e' necessario che il soggetto preposto alla firma (persona fisica) sia iscritto al registro tenuto presso il Ministero dell'economia e delle finanze e sia munito di formale delega per la sottoscrizione della documentazione in nome e per conto della societa' di servizi o di revisione.

3. L'atto di conferimento dell'incarico al revisore indipendente deve specificare le attivita' di revisione affidate ai sensi del presente articolo.

#### Art. 32.

##### Economie e restituzione di somme erogate

1. Le eventuali economie maturate nella fase di attuazione del progetto non sono automaticamente acquisite all'ente locale assegnatario.

2. Le economie di cui al comma 1 sono portate in compensazione, per le medesime finalita' indicate nella domanda di finanziamento, al termine di ciascun anno del periodo finanziato, previa autorizzazione della Direzione centrale, ovvero sono restituite secondo le modalita' indicate dalla medesima Direzione.

3. La mancata restituzione di somme all'erario, dovute a seguito di rendicontazioni afferenti a precedenti annualita', comporta la compensazione con i finanziamenti ancora da erogare all'ente locale anche per progetti relativi a diverse tipologie di accoglienza.

## Capo VI

### Gestione delle attività e dei servizi di accoglienza integrata

#### Art. 33.

##### Responsabile di progetto

1. In sede di proposta progettuale l'ente locale indica il responsabile di progetto, inserendone il riferimento sulla piattaforma FNAsilo. In caso di sostituzione il nuovo responsabile aggiorna tempestivamente e con le medesime modalita' i riferimenti nominativi di contatto.

#### Art. 34.

##### Servizi minimi da garantire

1. L'Ente locale garantisce la presa in carico dei beneficiari avvalendosi di personale con esperienza e professionalita' adeguate alle tipologie dei progetti di accoglienza, tenendo conto di vulnerabilita' o di esigenze particolari anche di natura psico-socio-sanitari, predisponendo modalita' organizzative e funzionali alle diverse specificita'.

2. I servizi minimi di cui all'art. 4, comma 1, sono espletati con le seguenti modalita':

a) Accoglienza materiale - Gli enti locali sono tenuti a garantire il vitto e soddisfare le richieste e le particolari necessita' in modo da rispettare le tradizioni culturali e religiose

delle persone accolte;

fornire vestiario, biancheria per la casa, prodotti per l'igiene personale in quantita' sufficiente e rispettando le esigenze individuali;

erogare pocket money;

fornire il materiale scolastico per i minori;

b) Mediazione linguistico-culturale - Il servizio di mediazione linguistico-culturale e' da considerarsi trasversale e complementare agli altri servizi erogati.

Gli enti locali hanno obbligo di garantire la mediazione linguistico-culturale al fine di facilitare la relazione e la comunicazione - sia linguistica (interpretariato), che culturale - tra i singoli beneficiari, il progetto di accoglienza e il contesto territoriale (istituzioni, servizi locali, cittadinanza);

c) Orientamento e accesso ai servizi del territorio - Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti a:

garantire le procedure di iscrizione anagrafica secondo quanto dispone la normativa vigente;

orientare i beneficiari alla conoscenza del territorio, facilitandoli nell'accesso e nella fruibilita' dei servizi erogati, cosi' come previsto dal Manuale operativo;

garantire l'accesso e la fruibilita' del diritto alla salute;

d) Insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico per i minori - Gli enti locali sono tenuti a:

garantire l'inserimento scolastico dei minori e l'istruzione degli adulti secondo gli obblighi di legge e monitorarne la frequenza;

favorire, ove possibile, l'accesso all'istruzione secondaria e universitaria;

garantire l'accesso, la fruibilita' e la frequenza dei corsi di apprendimento e conseguimento dell'attestazione e/o certificazione della lingua italiana, secondo il livello di conoscenza di ciascun beneficiario, senza interruzioni nel corso dell'anno, per un numero minimo di quindici ore settimanali;

e) Formazione e riqualificazione professionale - Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti a:

sviluppare azioni di orientamento al lavoro, incluso l'utilizzo di specifici strumenti di profilazione delle competenze;

orientare e accompagnare i beneficiari alla formazione e ri-qualificazione professionale (corsi, tirocini formativi, etc.);

facilitare le procedure di riconoscimento dei titoli di studio e professionali;

f) Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo - Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti a:

garantire l'informazione sulla normativa italiana in materia di lavoro e l'orientamento ai servizi per l'impiego;

facilitare i percorsi di inserimento lavorativo in ambienti adeguati per beneficiari con specifiche esigenze, fermo restando quanto previsto dalla vigente normativa in materia di accesso al lavoro per le persone svantaggiate e appartenenti a categorie protette;

g) Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo - Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti a:

favorire l'accesso all'edilizia residenziale pubblica, nonche' al mercato privato degli alloggi attraverso azioni di promozione, supporto ed eventuale intermediazione tra beneficiari e locatori/proprietari;

facilitare i percorsi di inserimento abitativo in ambienti adeguati ai beneficiari con specifiche esigenze;

h) Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale - Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti a:

promuovere la realizzazione di attivita' di sensibilizzazione e di informazione al fine di facilitare il dialogo tra i beneficiari e la comunita' cittadina;

promuovere e sostenere la realizzazione di attivita' di animazione socio-culturale mediante la partecipazione attiva dei beneficiari;

costruire e consolidare la rete territoriale di sostegno al progetto coinvolgendo gli attori locali interessati;

promuovere la partecipazione dei beneficiari alla vita associativa e pubblica del territorio, anche in previsione di eventi interamente auto-organizzati;

i) Orientamento e accompagnamento legale - Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti a:

per i MSNA richiedenti asilo garantire l'orientamento e l'accompagnamento nell'interlocuzione con gli attori istituzionali preposti alle diverse fasi della procedura di riconoscimento della protezione internazionale;

garantire la verifica degli adempimenti amministrativi di segnalazione agli organi competenti e le dovute azioni di legge in materia di presa in carico dei minori stranieri non accompagnati e garantire il supporto per la regolarizzazione degli stessi nell'ipotesi in cui formalizzino la richiesta di protezione internazionale;

garantire l'orientamento e l'informazione legale sulla normativa italiana ed europea in materia di immigrazione e d'asilo;

garantire l'orientamento e l'accompagnamento in materia di procedure amministrative relative alla posizione di ogni singolo beneficiario;

garantire l'informazione sui diritti e i doveri sanciti dall'ordinamento italiano;

garantire l'informazione sui programmi di rimpatrio assistito e volontario;

garantire l'assistenza tecnico legale nel caso di beneficiari con specifiche esigenze di presa in carico;

1) Tutela psico-socio-sanitaria - Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti a:

garantire l'attivazione del sostegno psico-socio-assistenziale in base alle specifiche esigenze dei singoli beneficiari;

nel caso di servizi di accoglienza in favore di minori stranieri non accompagnati garantire i servizi psico-socio-educativi; garantire l'accompagnamento al Servizio sanitario nazionale per l'attivazione dei relativi servizi di base e/o specialistici;

garantire l'orientamento, l'informazione e l'accompagnamento in materia di protezione sociale e previdenza;

garantire, nel caso di beneficiari con specifiche esigenze di presa in carico, l'accesso ai necessari servizi psico-socio-sanitari, accompagnando l'eventuale piano terapeutico-riabilitativo individuale con attivita' socio-assistenziali;

garantire la flessibilita' degli interventi al fine di declinarli in base all'evoluzione della condizione di vulnerabilita' durante il percorso di accoglienza;

costruire e consolidare la collaborazione con gli attori che, a diverso titolo, possono partecipare ai percorsi di supporto, riabilitazione e cura dei beneficiari portatori di specifiche esigenze psico-socio-sanitarie, dipendenti anche dal loro percorso migratorio e personale, nonche' dalle condizioni specifiche di riduzione in situazione di sfruttamento o di violenze e/o torture subite;

costruire e consolidare, per eventuali situazioni emergenziali, la collaborazione con gli attori pubblici e privati che, a diverso titolo, possono partecipare alla complessiva gestione delle casistiche, di cui al punto precedente.

Nel caso di beneficiari con disagio mentale, che necessitano di una presa in carico specialistica, se pur temporanea, le attivita' dei progetti di accoglienza vanno a integrare e completare l'attivita' di valutazione dei bisogni e di definizione del programma terapeutico-riabilitativo individuale attivato dai servizi per la salute mentale del territorio. Pertanto gli enti locali sono obbligati nello specifico a:

attivare programmi di supporto e di riabilitazione in maniera concordata e continuativa con la struttura sanitaria locale preposta; programmare la presa in carico diretta da parte dei dipartimenti di salute mentale presso le proprie strutture residenziali la' dove la situazione clinica lo richiama;

garantire un raccordo con il servizio di salute mentale del territorio tramite protocolli di intesa che esplicitino i livelli di collaborazione operativa atti a sostenere gli specifici interventi;

prevedere la presenza di una rete territoriale atta a rendere sostenibile la presa in carico in termini di prossimita' e accesso ai servizi specialistici e strutturati.

Nel caso di beneficiari disabili e/o con necessita' di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata, l'ente locale attiva programmi di supporto, cura e riabilitazione concordati con la struttura sanitaria preposta.

#### Art. 35.

Attivita' e servizi specifici aggiuntivi in favore di minori stranieri non accompagnati

1. Fermi restando i servizi minimi indicati all'art. 34 e in applicazione a quanto previsto dalla legge 7 aprile 2017, n. 47, i progetti destinati all'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati devono prevedere:

a) attivita' di sostegno agli affidamenti familiari, full-time e part-time, in linea con il progetto educativo individualizzato del minore, come intervento anche complementare all'accoglienza in struttura;

b) servizi destinati a sostenere e accompagnare il minore verso l'autonomia, ponendo attenzione alla transizione dello stesso all'eta' adulta, anche con riferimento al periodo di permanenza nel territorio autorizzato dal Tribunale per i minorenni ai sensi dell'art. 13 della legge n. 47/2017. Sono altresì previste misure di accompagnamento all'inclusione sociale e lavorativa con particolare riferimento all'istruzione e alla formazione professionale. Tali servizi possono includere specifiche misure di accoglienza sia in strutture dedicate che attraverso forme di sostegno all'autonomia abitativa;

c) attivita' che favoriscano un proficuo raccordo con i tutori volontari dei minori accolti al fine di assicurare la piu' stretta collaborazione fra le istituzioni coinvolte per la salvaguardia del superiore interesse dei minori;

d) servizi dedicati a minori con particolari fragilita' quali ad esempio: minori vittime di tratta, minori con necessita' di assistenza sanitaria specialistica e prolungata, minori con fragilita' psicologica e comunque tutte le fattispecie previste dall'art. 17 del decreto legislativo 18 agosto 2015, n. 142. Nel caso di minori che presentino tali vulnerabilita', sono attivate le misure specialistiche piu' idonee in modo da assicurare ad ogni beneficiario effettiva protezione e tutela.

#### Art. 36.

##### Equipe multidisciplinare

1. Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti a:

a) garantire un'equipe multidisciplinare con competenze adeguate ai servizi previsti nel progetto di accoglienza. L'equipe lavora in sinergia con le figure professionali e le competenze presenti negli altri servizi pubblici locali, anche attraverso la stipula da parte dell'ente locale di protocolli, convenzioni, accordi di programma;

b) garantire la presenza di personale specializzato e con esperienza pluriennale, adeguato al ruolo ricoperto e in grado di garantire un'effettiva presa in carico delle persone in accoglienza;

c) garantire adeguate modalita' organizzative nel lavoro e l'idonea gestione dell'equipe attraverso attivita' di programmazione e coordinamento;

d) nel caso di accoglienza di persone portatrici di specifici bisogni o di vulnerabilita' o di accoglienza di minori prevedere all'interno dell'equipe figure con esperienza e professionalita' adeguate;

e) monitorare il corretto svolgimento delle mansioni del personale impiegato nell'ambito degli interventi Siproimi.

#### Art. 37.

##### Popolamento e aggiornamento della banca dati Siproimi

1. Il responsabile di progetto aggiorna la banca dati Siproimi e assicura l'attendibilita' e la veridicitita' dei dati inseriti.

2. Il responsabile di progetto puo' delegare uno o piu' soggetti i, anche dipendenti dell'ente attuatore, ad operare sulle diverse sezioni della banca dati, fatto salvo quanto previsto al comma 3 e inserisce le designazioni nella apposita sezione della piattaforma FNAsilo. Al responsabile di progetto e agli operatori sono rilasciate da parte del Servizio centrale le credenziali di accesso.

3. Il responsabile di progetto inserisce nella banca dati:

a) la documentazione relativa all'attivazione e alla sostituzione delle strutture di accoglienza, nonche' delle variazioni di cui all'articolo, 22 generata dalla piattaforma FNAsilo;

b) la rendicontazione delle spese progettuali;

c) gli aggiornamenti della sezione relativa agli operatori, corredandola di tutte le informazioni richieste dal sistema.

4. Il responsabile di progetto e/o gli operatori devono:

a) registrare i nuovi ingressi e le uscite dei beneficiari entro tre giorni lavorativi dal loro verificarsi;

b) inserire mensilmente informazioni relative ai beneficiari, concernenti la situazione giuridica, il permesso di soggiorno, le eventuali situazioni lavorative, i percorsi scolastici e di formazione, nonche' i servizi e le prestazioni rese sulla base del progetto di accoglienza;

c) inserire tempestivamente le richieste e i provvedimenti di proroga dell'accoglienza, adottati dalla Direzione centrale.

5. Gli enti locali titolari di finanziamento sono tenuti ad aderire al sistema informatico gestito dal Servizio centrale assicurando la disponibilita' dei mezzi tecnici necessari ai collegamenti.

#### Art. 38.

##### Durata dell'accoglienza

1. L'accoglienza nel Siproimi ha la durata di sei mesi, fatte salve eventuali proroghe, debitamente motivate, nei casi previsti dall'art. 39.

2. I minori stranieri non accompagnati richiedenti asilo al compimento della maggiore eta' rimangono nel Siproimi fino alla definizione della domanda di protezione internazionale.

3. Per i minori stranieri non accompagnati e' previsto il protrarsi dell'accoglienza fino ai sei mesi successivi al compimento della maggiore eta' o per il periodo ulteriore disposto dal Tribunale per i minorenni ai sensi dell'art. 13 della legge 7 aprile 2017, n. 47.

4. L'accoglienza del neo maggiorenne e' assicurata all'interno di strutture appositamente adibite o, qualora non disponibili, nel progetto territoriale Siproimi per adulti piu' prossimo.

5. Al fine di supportare propedeuticamente i percorsi di uscita dall'accoglienza dei beneficiari, la Direzione centrale favorisce il raccordo tra le attivita' e i servizi del Siproimi con le eventuali progettualita', anche finanziate con risorse europee, facenti capo al Ministero dell'interno e concorrenti al supporto e all'integrazione dei destinatari dell'accoglienza.

#### Art. 39.

##### Proroghe dell'accoglienza

1. Il periodo di accoglienza puo' essere prorogato previa autorizzazione della Direzione centrale, per il tramite del Servizio centrale, per complessivi sei mesi, per consentire la conclusione dei percorsi di integrazione in scadenza, adeguatamente documentati, ovvero in presenza di circostanze straordinarie derivanti da motivi di salute, adeguatamente documentati, nonche' per le categorie vulnerabili di cui all'art. 17 del decreto legislativo 18 agosto 2015, n. 142, e successive modificazioni.

2. Il periodo di accoglienza di cui al comma 1 puo', con le medesime modalita', essere ulteriormente prorogato per un periodo

complessivo non superiore a sei mesi, in presenza di perduranti gravi motivi di salute, adeguatamente documentati, ovvero per consentire il completamento dell'anno scolastico.

3. Nel caso di accoglienza di persone rientranti nelle categorie vulnerabili di cui al comma 1, la richiesta di proroga deve contenere l'esplicita indicazione della vulnerabilita', corredata dalla pertinente documentazione o dalla relazione sociale di accompagnamento.

4. In assenza di autorizzazione alla proroga da parte della Direzione centrale, non sono riconosciute spese per la prosecuzione dell'accoglienza.

#### Art. 40.

##### Revoca dell'accoglienza

1 L'accoglienza nel Siproimi puo' essere revocata nei seguenti casi:

a) violazione grave o ripetuta del regolamento della struttura di accoglienza, compreso il danneggiamento doloso di beni mobili o immobili, ovvero comportamenti gravemente violenti;

b) ingiustificata mancata presentazione del beneficiario nella struttura individuata dal Servizio centrale;

c) ingiustificato allontanamento del beneficiario oltre le 72 ore, senza previa autorizzazione dell'ente locale;

d) applicazione nei confronti del beneficiario della misura della custodia cautelare in carcere.

2. La revoca delle misure di accoglienza e' disposta con provvedimento adottato dall'ente locale, da comunicare tempestivamente al Servizio centrale.

#### Art. 41.

##### Trasferimenti

1. La Direzione centrale, per il tramite del Servizio centrale, dispone i trasferimenti di beneficiari da un progetto Siproimi a un altro qualora l'ente locale non possa avvalersi dei servizi e delle competenze presenti sul territorio necessari per garantire la presa in carico specialistica di:

a) situazioni di grave disagio mentale;

b) condizioni sanitarie comportanti un'assistenza specialistica;

c) situazioni di vulnerabilita' che richiedono l'inserimento della persona interessata in una struttura dedicata del Siproimi.

2. I trasferimenti sono altresì autorizzati nei casi in cui:

a) all'ente locale venga accordata la sospensione temporanea dei servizi di accoglienza, secondo quanto previsto dall'art. 27;

b) l'ente locale e' destinatario di un provvedimento di decadenza o di revoca del finanziamento, ovvero ha rinunciato al finanziamento.

3. Nei casi indicati ai commi 1 e 2 l'ente locale e' tenuto a fornire tempestivamente al Servizio centrale una lista delle persone in accoglienza da trasferire, corredata dalla documentazione necessaria a delinearne il livello di presa in carico dell'interessato.

4. L'ente locale destinato ad accogliere il beneficiario e' tenuto a predisporre i servizi necessari al trasferimento dei minori stranieri non accompagnati dal luogo di arrivo o di precedente accoglienza alle strutture di destinazione che rientrano nei progetti finanziati. Assicura inoltre ai beneficiari dei programmi di reinsediamento e di ingresso protetto i servizi di trasferimento dal luogo di arrivo nel territorio nazionale alle strutture di destinazione rientranti nei progetti finanziati.

#### Art. 42.

##### Monitoraggio del Servizio centrale

1. Il Servizio centrale provvede al monitoraggio sull'attuazione dei progetti di accoglienza realizzati dagli enti locali ai sensi delle presenti Linee guida.

2. Il monitoraggio e' diretto a verificare l'andamento del sistema di accoglienza e i livelli delle attivita' poste in essere in attuazione dei progetti finanziati, anche al fine di individuare misure migliorative nel rispetto della proposta progettuale e delle presenti Linee guida.

3. Gli esiti delle attivita' di monitoraggio sono trasmessi agli enti locali e, in caso di riscontro di criticita', alla Direzione centrale, che li acquisisce ai fini delle proprie funzioni di vigilanza e controllo.

4. Ai fini delle attivita' di cui ai commi 1, 2 e 3 gli enti locali sono tenuti a presentare al Servizio centrale:

a) una relazione annuale sull'attivita' di gestione;

b) schede semestrali e annuali di monitoraggio.

5. La relazione annuale e le schede semestrali di cui al comma 4 sono presentate entro sessanta giorni dalla scadenza del rispettivo periodo di riferimento.

#### Art. 43.

##### Ulteriori adempimenti

1. Gli enti locali sono tenuti a conformarsi alla normativa in materia di privacy, applicando le dovute modalita' e misure di sicurezza nell'ambito delle attivita' e dei servizi erogati.

2. Gli enti locali sono tenuti a rispettare gli obblighi di trasparenza, pubblicita' e tracciabilita' previsti dalla normativa in materia.

## Capo VII

### Decadenza e revoca del finanziamento

#### Art. 44.

##### Autorita' competente

1. I provvedimenti previsti dal presente capo sono adottati dal direttore centrale nel rispetto di quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni.

#### Art. 45.

##### Decadenza dal finanziamento

1. La decadenza dal finanziamento e' dichiarata nei seguenti casi:

a) mancato avvio della procedura ad evidenza pubblica per la selezione dell'ente attuatore del progetto ammesso a finanziamento entro sessanta giorni dalla data di pubblicazione del decreto di ammissione al finanziamento, nel caso in cui l'ente locale si avvale di uno o piu' enti attuatori;

b) mancato avvio delle attivita' e dei servizi entro un anno dalla data di pubblicazione del decreto di ammissione al finanziamento;

c) annullamento d'ufficio o giurisdizionale degli atti della procedura ad evidenza pubblica per la selezione dell'ente attuatore, in assenza dell'avvio di nuova procedura nei successivi sessanta giorni. L'ente locale comunica l'avvio della nuova procedura, inserendo contestualmente i dati sulla piattaforma FNAsilo;

d) rinuncia dell'ente locale al progetto ammesso al finanziamento.

#### Art. 46.

##### Revoca del finanziamento

1. Costituiscono cause di revoca del finanziamento:

a) gravi inadempimenti nell'esecuzione delle prestazioni previste nel progetto approvato, che compromettono l'impianto complessivo del progetto di accoglienza;

b) gravi violazioni nelle procedure di affidamento agli enti attuatori dei servizi finanziati, accertate con sentenza passata in giudicato, ovvero all'esito delle procedure di controllo;

c) inadempimento agli obblighi in materia di tracciabilita' dei flussi finanziari;

d) mancata ottemperanza alla diffida ad adempiere di cui agli articoli 30 e 47.

2. In caso di attivazione parziale di posti entro diciotto mesi dalla pubblicazione del decreto di ammissione al finanziamento, si procede alla revoca parziale del finanziamento, da calcolare sulla base del costo medio giornaliero a persona moltiplicato per il numero dei posti non attivati.

3. La comunicazione dell'avvio del procedimento di revoca, effettuata ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 1990, n. 241, comporta la sospensione del finanziamento fino alla conclusione del medesimo procedimento.

4. L'eventuale importo da restituire e' versato dall'ente locale, con le modalita' previste nel provvedimento di revoca.

#### Art. 47.

##### Irregolarita' sanabili e diffida ad adempiere

1. La Direzione centrale invia all'ente locale un avviso, assegnando un congruo termine per sanare le seguenti irregolarita' nella gestione dei servizi, riscontrate in sede di controllo di cui all'art. 5 del decreto:

a) mancata corrispondenza nell'esecuzione dei servizi prestati rispetto alle previsioni del progetto approvato e delle Linee guida;

b) mancato inserimento e mancato aggiornamento di dati sulla banca dati Siproimi e sulla piattaforma FNAsilo;

c) mancata autorizzazione o comunicazione sulla variazione delle strutture di cui agli articoli 20, 21 e 22, comma 2;

d) omessa presentazione al Servizio centrale, nei termini previsti, delle relazioni annuali e delle schede semestrali di cui all'art. 42, comma 4, delle Linee guida;

e) mancata rispondenza delle strutture di accoglienza ai requisiti previsti dall'art. 19;

f) mancata nomina del revisore contabile indipendente;

g) erogazione dei servizi in favore di soggetti diversi da quelli ammessi all'accoglienza nel Siproimi;

h) sospensione delle attivita' finanziate non autorizzata ai

sensi dell'art. 27 o mancata riattivazione dei servizi sospesi nei termini indicati dal provvedimento di sospensione.

2. In caso di inottemperanza entro i termini dell'avviso di cui comma 1, la Direzione centrale diffida l'ente locale a sanare le situazioni rilevate. In caso di perdurante inottemperanza, il direttore centrale dispone la revoca del finanziamento ai sensi dell'art. 46.

#### Art. 48.

##### Disposizioni transitorie e finali

1. Fino all'attivazione delle connesse funzioni della piattaforma FNAsilo, la Direzione centrale individua le modalita' di invio delle domande e della relativa documentazione mediante apposito avviso nella home page della medesima piattaforma.

2. Fino all'attivazione in piattaforma delle funzioni connesse all'erogazione dei finanziamenti di cui all'art. 28, il finanziamento e' disposto annualmente con l'erogazione di tre tranches di pagamento, corrisposte in relazione ai posti attivi, secondo le seguenti modalita':

a) prima tranche pari al 33% del finanziamento assegnato entro il 31 marzo;

b) seconda tranche, pari al 33% del finanziamento assegnato entro il 31 luglio;

c) terza tranche, pari al 34% del finanziamento erogato assegnato il 30 novembre.

3. L'erogazione della prima tranche di pagamento della prima annualita' del triennio finanziato, in corrispondenza ai posti attivati, e' subordinata all'invio della CIA, tramite la Piattaforma FNAsilo, secondo le seguenti modalita':

a) in caso di invio della CIA entro il 31 gennaio, la prima tranche, pari al 33%, e' corrisposta entro il 31 marzo; la seconda tranche, pari al 33%, e' corrisposta entro il 31 luglio; la terza tranche, pari al 34%, e' corrisposta entro il 30 novembre;

b) in caso di invio della CIA entro il 31 maggio sono corrisposte due tranches di pagamento, pari al 33% del finanziamento assegnato, rispettivamente entro il 31 luglio ed il 30 novembre;

c) in caso di invio della CIA entro il 30 settembre e' corrisposta una sola tranche di pagamento pari al 33% del finanziamento assegnato entro il 30 novembre.

4. Ai fini di eventuali conguagli la rendicontazione delle spese, certificata dal revisore indipendente, deve essere presentata entro il 28 febbraio dell'anno successivo alla erogazione. In caso di mancata rendicontazione si applicano le norme di cui all'art. 30, comma 2.

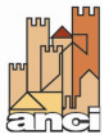
5. La Direzione centrale provvede all'aggiornamento del Manuale di utilizzo della piattaforma, di cui all'art. 2, lettera n). Il Servizio centrale, sentita la Direzione centrale, provvede all'aggiornamento dei Manuali di cui all'art. 2, comma 1, lettere l) e m).



**SERVIZIO CENTRALE**

del Sistema di protezione  
per richiedenti asilo e rifugiati

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



**MINISTERO  
DELL'INTERNO**

**MANUALE OPERATIVO PER L'ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DI  
SERVIZI DI ACCOGLIENZA INTEGRATA  
IN FAVORE DI RICHIEDENTI E TITOLARI DI  
PROTEZIONE INTERNAZIONALE E UMANITARIA**

*Con versione aggiornata dell'approfondimento*

*“La protezione internazionale delle persone  
vittime della tratta o potenziali tali”*

*(Agosto 2018)*

<b>L'ACCOGLIENZA INTEGRATA NELLO SPRAR.....</b>	<b>6</b>
Obiettivo del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - SPRAR.....	6
Accoglienza nello Sprar: un approccio universale.....	6
L'accoglienza integrata .....	6
Il progetto SPRAR come parte integrante del welfare locale .....	7
<b>IL LAVORO DI ÉQUIPE.....</b>	<b>9</b>
Un'équipe multidisciplinare e interdisciplinare .....	9
Indicazioni generali delle équipe dello SPRAR.....	9
Mansioni e ruoli all'interno dell'équipe.....	10
Équipe SPRAR – Figure professionali e competenze specifiche.....	11
Capacità trasversali .....	13
Numero del personale .....	14
Il lavoro di équipe .....	14
Un'équipe resiliente .....	14
Il coordinamento dell'équipe .....	15
La riunione d'équipe .....	15
Rafforzamento delle competenze.....	16
Supervisione.....	16
<b>LA PRESA IN CARICO.....</b>	<b>18</b>
La presa in carico dei migranti forzati .....	18
Il progetto personalizzato.....	19
Il fascicolo personale .....	21
La relazione operatore beneficiario.....	22
Rapporto di reciprocità.....	23
La gestione del colloquio .....	24
Il setting del colloquio.....	26
La gestione dei conflitti.....	26
Mediazione linguistica e interculturale .....	27
Reti territoriali, un approccio generale .....	28
Le reti territoriali a supporto della presa in carico per le situazioni maggiormente vulnerabili ...	28
<b>CONDIZIONI MATERIALI E GESTIONALI DI ACCOGLIENZA .....</b>	<b>30</b>
Approccio generale .....	30
Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali.....	30
L'accoglienza esterna.....	31
L'accoglienza “in famiglia” .....	31
Requisiti minimi delle strutture di accoglienza.....	32
Strumenti gestionali .....	34
Colloquio di ingresso .....	36
Pratiche burocratiche.....	36
Servizi di pulizia e igiene ambientale .....	37
Vitto e generi di prima necessità.....	37
Abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale .....	39
Altri generi da garantire .....	39
Pocket money .....	40

## **STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO**

<b>SOCIALE</b> .....	<b>42</b>
Indicazioni metodologiche generali .....	42
La conoscenza e fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio .....	43
Iscrizione alla residenza anagrafica .....	44
Rilascio del codice fiscale .....	44
Iscrizione al servizio sanitario nazionale .....	44
Inserimento scolastico dei minorenni .....	45
Iscrizione scolastica .....	45
Diritto-dovere all'istruzione .....	45
Progetto di accoglienza e scuola .....	46
Corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana e iscrizione ai corsi di istruzione per gli adulti (IDA) .....	46
Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo .....	48
Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo .....	48
Costruzione di reti territoriali .....	49
Attività socio-culturali e sportive .....	50

## **STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO**

<b>ABITATIVO</b> .....	<b>53</b>
Indicazioni metodologiche generali .....	53
Soluzioni abitative intermedie .....	53
Accesso al mercato privato degli alloggi .....	53
Supporti di edilizia residenziale pubblica .....	54
Strumenti per l'inserimento abitativo, tra prassi e sperimentazioni .....	54
Contributi alloggio .....	55
Contributo per acquisto arredi .....	55
Contributo straordinario per l'uscita .....	56

## **STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO**

<b>LAVORATIVO</b> .....	<b>57</b>
Indicazioni metodologiche generali .....	57
Il bilancio di competenze .....	58
La certificazione delle competenze .....	59
Il riconoscimento dei titoli di studio .....	60
Il riconoscimento delle qualifiche professionali .....	60
Il curriculum vitae .....	61
La formazione professionale .....	62
L'IDA .....	63
Il tirocinio formativo e di orientamento .....	64
Il tirocinio estivo .....	65
La borsa lavoro .....	65
I buoni lavoro .....	65
L'apprendistato .....	67
I servizi per l'impiego .....	67
La ricerca del lavoro .....	68
La preparazione al colloquio di lavoro .....	69
Il lavoro autonomo .....	70

<b>LA TUTELA DELLA SALUTE E LA PRESA IN CARICO SANITARIA</b> .....	<b>73</b>
Il progetto personalizzato di assistenza sanitaria .....	73
Progetto di accoglienza e territorio .....	74

Iscrizione al servizio sanitario nazionale .....	75
Presupposti della presa in carico .....	76
Funzionalità dello screening sanitario.....	76
Esenzione ticket e accesso alle prestazioni socio-sanitarie.....	77
Invalidità .....	77
Assistenza protesica .....	77
Tutela della maternità e interruzione volontaria di gravidanza.....	78
La presa in carico sanitaria di persone con vulnerabilità psicologica e psichiatrica o con disagio mentale .....	79
Generali modalità di intervento in casi emergenziali.....	80
La presa in carico sanitaria di donne e/o minori con mutilazioni genitali femminili e i trattamenti necessari.....	80
La presa in carico sanitaria di persone con malattie infettive .....	81
La presa in carico sanitaria di persone HIV positive in un contesto comunitario .....	83
Una lettura interculturale della cura.....	85
<b>STRUMENTI PER L'ACCOMPAGNAMENTO E L'ORIENTAMENTO LEGALE .....</b>	<b>88</b>
Informazione, orientamento, accompagnamento .....	88
Azioni e ruolo degli operatori legali .....	88
Gli attori istituzionali .....	89
La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale .....	90
Il fascicolo personale .....	96
Verifica della procedura e trasferimento delle pratiche .....	96
Accompagnamento in Questura .....	97
Gestione dei rapporti con la Commissione territoriale .....	97
Preparazione della memoria personale .....	98
Preparazione all'audizione .....	99
Orientamento alla tutela giurisdizionale .....	100
Effetto sospensivo del ricorso e patrocinio a spese dello Stato .....	100
Applicazione della normativa in materia di accesso agli atti amministrativi .....	101
Durata e conversione dei permessi di soggiorno .....	101
I diritti dei richiedenti protezione internazionale.....	102
I diritti dei rifugiati.....	102
I diritti dei titolari di protezione sussidiaria.....	103
Permesso di soggiorno per lungo soggiornanti .....	104
I diritti dei titolari di protezione umanitaria.....	104
<b>PROCEDURE DELLO SPRAR: INGRESSO, PERMANENZE E USCITE.....</b>	<b>107</b>
Segnalazioni e inserimento in accoglienza .....	107
Banca Dati.....	108
Gestione dei dati sensibili .....	109
Tempi dell'accoglienza .....	110
Proroghe dell'accoglienza.....	110
Trasferimenti da Sprar a Sprar .....	111
Uscita dal progetto di accoglienza .....	111
Revoca dell'accoglienza .....	112
Relazioni, schede di monitoraggio e presentazione dei rendiconti finanziari.....	113
<b>APPROFONDIMENTO – LA PRESA IN CARICO DEI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI .....</b>	<b>115</b>
Nota introduttiva .....	115

L'accoglienza: le strutture e l'affidamento familiare.....	116
Il lavoro di équipe .....	119
La presa in carico e le azioni prioritarie a tutela dei minori non accompagnati .....	120
I permessi di soggiorno .....	122
Procedura Dublino .....	124
Il progetto educativo individualizzato.....	125
Il compimento della maggiore età e l'avvio all'autonomia .....	126
<b>APPROFONDIMENTO - LA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DELLE PERSONE VITTIME DI TRATTA O POTENZIALI TALI.....</b>	<b>128</b>
Indicazioni metodologiche.....	128
Una questione di genere.....	128
Il Sistema nazionale anti-tratta.....	130
Rispondere ai mutamenti delle dinamiche della tratta .....	131
La protezione passa per l'identificazione: quali indicatori? .....	132
Strutture dedicate, strutture miste .....	134
La collaborazione con le istituzioni .....	135
Équipe e reti territoriali .....	136
Il dialogo con le Commissioni territoriali .....	137
Riti magici ( <i>juju, voodoo</i> ) e contro riti: conoscerli per facilitare la presa in carico .....	139
Verso l'autonomia: uno sguardo al lavoro.....	141
<i>Un check per l'équipe</i> .....	142
La tratta di esseri umani nel diritto internazionale ed europeo .....	143
La normativa italiana .....	144
Normativa di riferimento .....	146
<b>ALLEGATI</b>	
<i>SPRAR – Modello di fascicolo personale</i> .....	150
<i>SPRAR – Modello di progetto personalizzato di accoglienza integrata</i> .....	156
<i>SPRAR - Modello scheda personale minore e PEI</i> .....	162
<i>SPRAR – Format libretto delle competenze e delle capacità</i> .....	165
<i>SPRAR - Modello di regolamento del centro di accoglienza</i> .....	172

## L'ACCOGLIENZA INTEGRATA NELLO SPRAR

OBIETTIVO DEL SISTEMA DI PROTEZIONE PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI (SPRAR) -  
ACCOGLIENZA NELLO SPRAR: UN APPROCCIO UNIVERSALE - L'ACCOGLIENZA INTEGRATA  
- IL PROGETTO SPRAR COME PARTE INTEGRANTE DEL *WELFARE* LOCALE

### ***Obiettivo del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - SPRAR***

Lo SPRAR ha come obiettivo principale la (ri)conquista dell'autonomia individuale dei richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria accolti, intesa come una loro effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza (in questi termini si parla di “*accoglienza emancipante*”).

Diventa, pertanto, essenziale collocare al centro del Sistema di Protezione le persone accolte, le quali non devono essere meri beneficiari passivi di interventi predisposti in loro favore, ma protagonisti attivi del proprio percorso di accoglienza e di inclusione sociale.

### ***Accoglienza nello Sprar: un approccio universale***

L'approccio all'accoglienza proposto in seno allo SPRAR mira ad avere una rilevanza universale, valevole sempre, pur nella specificità della presa in carico delle singole persone accolte.

L'obiettivo prefissato di una (ri)conquista dell'autonomia deve essere comune a ogni tipologia di accoglienza, a prescindere dalle caratteristiche dei beneficiari. Un obiettivo unico per la presa in carico di tutti: adulti e minori non accompagnati, nuclei familiari e singoli, uomini e donne, portatori di specifiche vulnerabilità o di fragilità più ricorrenti.

Allo stesso modo – pur salvaguardando sempre l'esigenza di declinare gli interventi secondo il genere, l'età e, più in generale, l'unicità di ogni singola persona – i servizi che vengono presentati e narrati in questo manuale devono necessariamente essere garantiti sempre, per tutti gli accolti e con il medesimo approccio.

Pertanto ogni servizio risulta fondamentale in ogni percorso di inclusione sociale tendente verso l'autonomia. Sono, poi, le caratteristiche personali di chi accolto che ne dettagliano le modalità di attuazione.

### ***L'accoglienza integrata***

Nell'ambito dell'accoglienza dei richiedenti e dei titolari di protezione internazionale<sup>1</sup> e umanitaria<sup>2</sup> - così come più in generale in materia di servizi sociali - si fa riferimento al concetto di

---

<sup>1</sup> Il decreto legislativo n.251/2007, di recepimento della direttiva europea n. 2004/83/CE (recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta), ha introdotto una definizione di “status giuridici della persona” alla quale correttamente ci si conforma, pur tollerando una flessibilità lessicale che consente di utilizzare ancora in maniera intercambiabile il termine “richiedente asilo” con “richiedente protezione internazionale”.

<sup>2</sup> Il medesimo decreto legislativo, indicato alla nota precedente, ha previsto che la protezione internazionale fosse garantita attraverso lo status di rifugiato e la protezione sussidiaria. A partire dall'entrata in vigore di tale decreto legislativo (19 gennaio 2008) la “protezione umanitaria” ha assunto una connotazione differente che, pur rispettando il principio di *non refoulement* sancito dalla Convenzione di Ginevra del 1951, esula dal concetto stesso di protezione internazionale. Gli esempi più calzanti sono relativi alle persone con gravi problemi di salute o provenienti da Paesi afflitti da catastrofi naturali, per le quali è impossibile procedere a un rimpatrio. Pur non riconoscendo loro lo status di rifugiato, né rilevando elementi che consentano di attribuire la protezione sussidiaria, si prende atto che un rinvio nel Paese di origine o in un Paese terzo comporterebbe la perdita delle opportunità di cura e di presa in carico che, invece, sono garantite in Italia. In tal caso si decide di riconoscere la protezione umanitaria.

*empowerment*, inteso come un processo individuale e organizzato, attraverso il quale le singole persone possono ricostruire le proprie capacità di scelta e di progettazione e riacquistare la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità e opportunità.

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

I servizi garantiti nei progetti territoriali dello SPRAR possono essere raggruppati in nove differenti aree, di pari dignità e importanza nella effettiva attuazione degli interventi di accoglienza:

- mediazione linguistica e interculturale;
- accoglienza materiale;
- orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- formazione e riqualificazione professionale;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- orientamento e accompagnamento legale;
- tutela psico-socio-sanitaria.

Nel prevedere tutti questi servizi è necessario che il percorso di accoglienza e di inclusione sociale della singola persona possa tenere conto della sua complessità (in termini di diritti e di doveri, di aspettative, di caratteristiche personali, di storia, di contesto culturale e politico di provenienza, ecc.) e dei suoi bisogni. Ci si riferisce pertanto a un ***approccio olistico*** volto a favorire la presa in carico della singola persona nella sua interezza e nelle sue tante sfaccettature, a partire dall'identificazione e valorizzazione delle sue risorse individuali.

Per essere seguito, tale approccio necessita prioritariamente della capacità degli operatori di porsi sempre in una posizione di ascolto, per la lettura di bisogni eterogenei e differenti, spesso taciuti ed espressi in maniera indiretta.

A maggior ragione, nel caso di persone portatrici di specifiche vulnerabilità (violenza o tortura subite, naufragio, tratta, disagio mentale, fragilità psicologica), tale attenzione deve essere prestata affinché gli interventi non siano concentrati unicamente sulle sole misure di assistenza psicologica e psichiatrica – che pure sono fondamentali – ma tendano alla realizzazione di un progetto personalizzato di accoglienza, che necessariamente preveda percorsi di inserimento socio-economico, nonché gli altri servizi di orientamento legale e sociale.

In questo senso si vuole porre l'enfasi sulla capacità del progetto di accoglienza di "aspettare" i tempi della singola persona con specifica vulnerabilità nel suo percorso di inclusione, pur avendo sempre ben chiaro che la permanenza all'interno di un progetto di accoglienza deve necessariamente avere carattere temporaneo e che – se protratta nel tempo, senza una chiara programmazione dell'uscita dall'assistenza – rischia di inficiare ogni intervento realizzato.

### ***Il progetto SPRAR come parte integrante del welfare locale***

Una presa in carico così articolata comporta che lo SPRAR, sia a livello nazionale e ancor di più su piano locale, agisca come un sistema dialogante con il contesto territoriale in cui si inserisce e senza avere in alcun modo una modalità operativa autarchica.

In questo senso, lo SPRAR (come trattato più avanti) deve fondarsi sulla costruzione e sul rafforzamento delle *reti territoriali*, che coinvolgano gli attori locali, funzionali al sostegno dei progetti di accoglienza nella loro totalità e, al tempo stesso, dei percorsi personalizzati dei singoli beneficiari.

In maniera ancora più stringente lo SPRAR – per sua stessa natura, a partire dalla titolarità degli enti locali – è e deve essere percepito come parte integrante del *welfare* locale e, come tale, complementare agli altri servizi pubblici alla cittadinanza garantiti sul territorio.

Lo SPRAR non è altro rispetto al *welfare*, né tanto meno ne ricopre un ruolo di supplenza, anche quando gli interventi previsti in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale vengono attivati *ex novo*. In tali casi lo SPRAR deve poter essere considerato come valore aggiunto sul territorio, capace di apportare cambiamenti e rafforzare la rete dei servizi, di cui possa avvalersi tutta la comunità dei cittadini, autoctoni o migranti che siano.

**Per approfondimenti:**

Servizio Centrale/Cittalia, *Tessere l'inclusione – Territori, operatorie rifugiati*, 2012 (su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it))

E. Calamai, *Niente asilo politico*, Feltrinelli 2006

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

A. Sayad, *La doppia assenza - Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Raffaello Cortina Editore

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

B. Sorgoni (a cura di), *Etnografia dell'accoglienza*, Cisu 2011

## IL LAVORO DI ÉQUIPE

UN'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE E INTERDISCIPLINARE - INDICAZIONI GENERALI DELLE ÉQUIPE DELLO SPRAR - ÉQUIPE SPRAR: FIGURE PROFESSIONALI E COMPETENZE SPECIFICHE - MANSIONI E RUOLI ALL'INTERNO DELL'ÉQUIPE - CAPACITÀ TRASVERSALI - NUMERO E ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE – IL LAVORO DI ÉQUIPE – UN'ÉQUIPE RESILIENTE - RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE - COORDINAMENTO DELL'ÉQUIPE – LA RIUNIONE DI ÉQUIPE - SUPERVISIONE

### *Un'équipe multidisciplinare e interdisciplinare*

L'impostazione di interventi di accoglienza integrata oltre a doversi fondare su un forte radicamento e dialogo con il territorio, necessita della partecipazione di competenze e capacità eterogenee, competenti e qualificate.

In funzione di un'accoglienza caratterizzata da un approccio olistico, così come sopra definito, ogni singola realtà territoriale dello SPRAR deve prevedere un'équipe multidisciplinare e interdisciplinare, con competenze, ruoli e modalità di organizzazione, tali da poter affrontare la complessità di una presa in carico talmente articolata.

Le risposte date ai singoli bisogni diventano elementi concatenanti di un unico percorso di inclusione sociale, nonché di supporto e di riabilitazione nei casi di persone portatrici di specifiche vulnerabilità, come per esempio le vittime di violenza, di tortura e di tratta, o di beneficiari con disagio psicologico o psichiatrico. In questi casi, per esempio, risulta incompleto un supporto psicologico se non lo si rende complementare a interventi volti a superare la condizione di fragilità sociale, a sostenere la richiesta di protezione, a riconoscere la istanze personali (anche se riferite alla storia del popolo di appartenenza e al Paese di provenienza), a favorire la riacquisizione della percezione di sé (identità, voce, corpo, storia, pensiero), ad attivare percorsi tendenti all'inclusione sociale.

Ferma restando la scelta e la gestione autonome del personale, dipendenti prioritariamente dalle specifiche esigenze organizzative del progetto di accoglienza, così come dalle caratteristiche delle persone accolte (singoli o nuclei familiari, donne o uomini, adulti o minori non accompagnati, persone portatrici di particolari esigenze o vulnerabilità, vittime di tratta o di tortura, ecc.), qualunque sia il livello e la complessità organizzativa, è opportuno prevedere sempre la presenza di personale in grado di:

- rispondere in maniera qualificata ai bisogni dei beneficiari, come singole persone e come gruppo di accoglienza;
- predisporre una programmazione degli interventi in base alle esigenze gestionali dell'intero progetto di accoglienza;
- interagire con il contesto locale, inteso come rete dei servizi e come comunità cittadina.

Il personale impiegato, pertanto, deve avere competenze e capacità specifiche, con background formativi e professionali, adeguate al ruolo ricoperto e alle mansioni assegnate.

Al fine di garantire tutto questo, diventa inevitabile prevedere nelle équipe dello SPRAR personale con esperienza pluriennale.

### *Indicazioni generali delle équipe dello SPRAR*

L'équipe è composta sia da personale dell'ente locale titolare della progettazione SPRAR, che dell'ente gestore.

L'équipe multidisciplinare deve essere solida, coesa, organizzata, composta da operatori adeguatamente formati e affiancati da specialisti in grado di strutturare un percorso individuale in modo "olistico". Tale équipe 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.

Quella che segue è una elencazione riepilogativa delle modalità organizzative e operative delle équipes dello SPRAR che saranno dettagliate nello specifico nei capitoli che seguono.

- L'équipe deve prevedere la presenza di figure professionali, tali da garantire le competenze, le mansioni e i ruoli necessari alla erogazione dei servizi dell'accoglienza integrata dello SPRAR e del suo obiettivo prioritario.
- E' fondamentale garantire adeguate modalità organizzative nel lavoro e l'ideale gestione dell'équipe attraverso attività di programmazione e di coordinamento, nonché di verifica, di autovalutazione e di supervisione psicologica esterna.
- E' necessario che l'équipe lavori in sinergia con le figure professionali e le competenze presenti negli altri servizi pubblici locali (anche attraverso la stipula di protocolli, convenzioni, accordi di programma), al fine di rafforzare le proprie componenti di multidisciplinarietà.
- Nel garantire servizi in favore di persone con esigenze di specifica presa in carico, è essenziale sviluppare in maniera ancora più stringente le suddette sinergie e collaborazioni.

Nel caso di servizi di accoglienza per persone disabili e/o con disagio mentale o psicologico e/o con necessità di assistenza sanitaria, sociale e domiciliare, specialistica e/o prolungata, il progetto territoriale dello SPRAR deve garantire una stretta collaborazione con i servizi socio-sanitari locali, con i locali dipartimenti di salute mentale e le realtà del privato competenti nell'accompagnamento all'inserimento socio-economico-abitativo delle persone con tali caratteristiche.

Nel caso di servizi di accoglienza dedicati a minori stranieri non accompagnati, si devono garantire le collaborazioni con i servizi socio-educativi locali, con il mondo dell'associazionismo giovanile, con le associazioni sportive e ricreative.

Nel caso di servizi in favore di vittime di tratta, o sospette tali, è imprescindibile il lavoro di rete e il raccordo con le realtà, associative e istituzionali, specializzate nell'accoglienza e nella protezione di tale specifica condizione di vulnerabilità.

Le caratteristiche di una équipe che funziona sono:

- la comune percezione delle finalità degli interventi di accoglienza integrata;
- una comunicazione aperta;
- fiducia e rispetto reciproci;
- una *leadership* diffusa;
- codificazione e condivisione di procedure efficaci di lavoro;
- la valorizzazione delle differenze;
- flessibilità e adattabilità;
- apprendimento e formazione continui.

### ***Mansioni e ruoli all'interno dell'équipe***

La gestione di interventi di accoglienza integrata richiede un forte lavoro di équipe e, al tempo stesso, una puntuale e chiara suddivisione di ruoli degli operatori.

La composizione qualitativa e quantitativa dell'équipe, come il livello di partecipazione del personale di ente locale e di ente gestore, dipendono dai connotati del progetto di accoglienza, dalle caratteristiche delle persone accolte, dal contesto territoriale e dalle peculiarità dello stesso ente locale titolare dell'intervento.

Per una definizione precisa dei ruoli e una efficace suddivisione degli stessi, all'interno del gruppo di lavoro, occorre tenere presente quali dovrebbero essere le competenze specifiche per ricoprirli,

quali compiti dovranno essere svolti, quali strumenti verranno messi a disposizione, quali sono i criteri di valutazione.

I ruoli devono essere assegnati con chiarezza dopo un'attenta analisi dei *curricula* delle figure professionali disponibili, avere condiviso gli obiettivi del gruppo di lavoro e del progetto, avere costruito un clima positivo di comunicazione e di fiducia, avere sviluppato norme e metodi di lavoro (processi e strumenti operativi), avere strutturato un sistema di coordinamento e controllo.

Le varie professionalità presenti all'interno degli SPRAR devono poter garantire la puntuale e qualificata erogazione dei servizi sopra elencati e nel dettaglio descritti nel presente MANUALE OPERATIVO<sup>3</sup>, mettendo a disposizione le competenze in maniera conforme all'esigenza di assolvimento di mansioni e incarichi, che non possono essere improvvisati, né ricoperti in maniera casuale.

**Formazione, competenze ed esperienze** devono comporre il complesso background di chi opera nell'accoglienza di richiedenti e titolari di protezione internazionale, garantendo la qualità del servizio a partire dal bagaglio esperienziale e di capacità specifiche.

Una distribuzione di mansioni e ruoli, indicativa e adattabile secondo le esigenze del progetto territoriale deve prevedere:

- un coordinatore dell'équipe (figura non necessariamente coincidente con il responsabile del progetto di accoglienza per l'ente locale);
- operatori di riferimento per gli interventi riconducibili alla sfera dell'accoglienza materiale;
- operatori preposti a seguire i servizi di mediazione linguistica e interculturale (soprattutto se erogati da enti terzi o a chiamata) e le misure orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- operatori dedicati agli interventi di orientamento e accompagnamento all'inserimento (sociale, abitativo, lavorativo, includendovi anche i servizi di formazione e riqualificazione professionale);
- operatori dedicati al servizio di orientamento e accompagnamento legale;
- operatori incaricati di seguire la presa in carico di carattere sanitario e pertanto i servizi di tutela psico-socio-sanitaria;
- operatori direttamente responsabili della gestione e dell'aggiornamento della Banca Dati dello SPRAR.

A questi ruoli, garanti della corretta erogazione dei differenti servizi dello SPRAR, possono esserne in aggiunta previsti altri, con compiti e mansioni complementari, da coinvolgere di volta in volta, secondo necessità:

- il responsabile amministrativo;
- personale ausiliario (portieri, custodi, addetti alla cucina e alle pulizie, ecc.).

### ***Équipe SPRAR – Figure professionali e competenze specifiche***

Ogni progetto di accoglienza deve prevedere un'équipe che abbia direttamente al suo interno, o che se si avvalga in maniera strutturata e continuativa, di alcune figure professionali quali assistente sociale, educatore professionale, psicologo, nonché di competenze specifiche in materia normativa e giuridica. Nel caso dei progetti territoriali rivolti ai minori stranieri non accompagnati (MSNA) si rinvia allo specifico approfondimento dedicato in questo stesso MANUALE.

L'**assistente sociale** è una figura importante per la definizione/individuazione degli elementi di contesto, nei quali inserire l'intervento di accoglienza. Per competenze professionali l'assistente sociale è in grado di mettere il beneficiario nella condizione di poter esprimere i propri bisogni.

---

<sup>3</sup> I servizi, si ricorda, possono essere raggruppati in nove aree: mediazione linguistico-culturale; accoglienza materiale; orientamento e accesso ai servizi del territorio; formazione e riqualificazione professionale; orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo; orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo; orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale; orientamento e accompagnamento legale; tutela psico-socio-sanitaria.

Allo stesso tempo consente di facilitare il rapporto con i servizi del territorio, conoscendone la normativa di riferimento e le possibilità (e modalità) di accesso da parte dei beneficiari.

L'**educatore professionale** mette a disposizione del progetto di accoglienza competenze volte alla conduzione del rapporto diretto con i singoli beneficiari e con le comunità di accoglienza (siano esse in appartamenti o in centri collettivi). Il suo intervento qualificato è determinante per l'accompagnamento del singolo nel percorso di inclusione sociale, nonché per la gestione della collettività degli accolti, in quanto il lavoro condotto con il "gruppo", nel suo insieme, è un fattore importante nei percorsi di inclusione, nonché in quelli più specifici di supporto e di riabilitazione.

Gli strumenti di cui si avvale l'educatore sono relativi a metodologie di operatività psico-pedagogica e di supporto psico-sociale.

La figura dell'educatore di comunità è obbligatoria nel caso di utilizzo di centri collettivi.

Lo **psicologo** non è una figura professionale necessariamente inserita in maniera stabile all'interno dell'équipe, ma un suo coinvolgimento nel lavoro di presa in carico – anche in termini di collaborazione con i locali servizi psico-socio-sanitari del territorio – è importante per far incontrare le esigenze e le istanze del singolo nella sua complessità, nonché per l'eventuale intervento in casi di supporto specifico di particolari fragilità o di difficoltà ad accettare le nuove condizioni di vita. Trattandosi di un'accoglienza di persone provenienti da differenti Paesi e contesti, lo psicologo deve avere una formazione e un background lavorativo di stampo "trans-culturale/etno-psichiatrico".

La figura dell'etnopsicologo diventa, però, indispensabile, quando si prevedano servizi di accoglienza in favore di persone con specifiche vulnerabilità, come, per esempio, nel caso di supporto a vittime di tortura o violenza estrema, o sopravvissuti a naufragi.

Nel caso di misure di accoglienza dedicate a persone con disagio mentale è fondamentale che l'équipe, nel suo complesso, abbia la formazione necessaria a impostare una relazione di aiuto e di auto-aiuto con gli accolti. Inoltre, è altrettanto fondamentale che l'équipe possa avvalersi di figure professionali quali:

- operatore socio-sanitario (OSS);
- psicologo di comprovata esperienza nel campo e formazione specifica;
- psichiatra di riferimento di comprovata esperienza nel campo e formazione specifica.

La professionalità polivalente dell'**operatore socio-sanitario** (OSS) conferisce a tale figura professionale competenze sia in ambito sociale, che in ambito sanitario. A seguito di una specifica formazione professionale, l'OSS svolge attività indirizzate a leggere e soddisfare i bisogni della persona e a favorirne il benessere e l'autonomia, oltre a poter effettuare interventi igienico-sanitari, qualora la situazione specifica di un beneficiario con disagio mentale lo richiedesse, e a collaborare con altre figure professionali riguardo interventi di riabilitazione e attività di socializzazione. Pertanto, l'operatore socio-sanitario da coinvolgere in seno all'équipe deve avere conseguito l'attestato di qualifica professionale, valido su tutto il territorio nazionale e idoneo a operare in strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali.

Come accennato in precedenza, in un'équipe che intervenga sulla presa in carico di persone con disagio mentale, o di vittime di tortura o violenza, nonché di sopravvissuti al naufragio, la presenza nel gruppo di lavoro di uno psicologo è fondamentale e imprescindibile, considerate le peculiarità delle persone accolte.

La presenza di uno **psichiatra** – che, così come si è accennato sopra in merito allo psicologo, deve avere una formazione e un'esperienza di stampo "trans-culturale/etno-psichiatrica" – non è da prevedere necessariamente all'interno dell'équipe SPRAR, nel momento in cui il progetto territoriale di accoglienza ha impostato una consolidata collaborazione con il locale dipartimento di salute

mentale, che è condizione prioritaria per la programmazione di un'accoglienza con un'utenza così specifica.

Lo (etno)psichiatra e lo (etno)psicologo sono le due figure professionali centrali che intervengono nella definizione:

- del progetto personalizzato di accoglienza, inclusione, supporto e riabilitazione;
- delle procedure operative da seguire per le differenti misure di accoglienza, dall'ingresso nella struttura fino alla gestione delle situazioni di crisi e di carattere emergenziale (che – considerate le peculiarità dell'utenza – devono essere necessariamente previste e programmate).

In merito alla figura dell'**operatore legale** si rimanda alla sezione specifica del presente MANUALE, "*Strumenti per l'accompagnamento e l'orientamento legale*".

In ogni caso, tuttavia, le competenze in materia normativa e giuridica sono trasversali e funzionali per l'accompagnamento dei beneficiari lungo la procedura di riconoscimento della protezione internazionale, nonché a supporto del beneficiario per il disbrigo delle pratiche amministrative propedeutiche all'accesso ai servizi e al godimento dei diritti riconosciuti.

### **Capacità trasversali**

Oltre alle competenze specifiche al proprio ruolo e alla propria figura professionale è auspicabile che gli operatori e le operatrici, anche al fine di consentire un rafforzamento del lavoro di équipe, abbiano o sviluppino le seguenti competenze trasversali:

- conoscenza dell'utenza specifica (chi sono i migranti forzati, a livello di status giuridico e di generali condizioni psico-sociali);
- elasticità professionale nel conoscere i diversi ambiti della posizione dei beneficiari, anche quelli che esulano dalle proprie competenze specifiche (per un approccio complessivo al progetto e all'accoglienza del singolo beneficiario);
- capacità di condividere un lavoro di gruppo, essere cooperativi e propositivi, essere utili attraverso le proprie competenze, assumere le proprie responsabilità, implementare le proprie capacità relazionali, sapere fare fronte alle difficoltà;
- assertività, intesa come stile di comportamento che consenta una piena manifestazione delle proprie opinioni, idee e diritti senza negare quelle degli altri, sia nei confronti dei beneficiari che dei colleghi;
- capacità di comunicazione e ascolto attivo con attitudine alla lettura/comprendimento del linguaggio non verbale e paraverbale, nonché abilità a una approfondita interpretazione dei comportamenti (per esempio intuire i segnali di "avvertimento" dell'esistenza di una criticità);
- sapere individuare tutte le capacità, attitudini, atteggiamenti positivi che i beneficiari esprimono in fase di resilienza (capacità di recupero delle condizioni iniziali dopo l'esposizione a fattori di rischio, a stress o traumi – sistema immunitario della psiche);
- avere consapevolezza delle barriere emotive che si frappongono nella relazione beneficiario/operatore;
- sapere che esistono della "fasi" dell'accoglienza ovvero momenti in cui i beneficiari elaborano la prima fase del lutto, la negazione, la collera, la negoziazione, la depressione, l'accettazione, l'apatia, i sensi di colpa, il bisogno di essere rassicurati;
- ottima conoscenza del territorio e capacità di muoversi all'interno di una rete locale.

### **Numero del personale**

Il numero e l'organizzazione del personale varia in rapporto alla dimensione del progetto territoriale, alle caratteristiche delle persone accolte, alla tipologia delle strutture di accoglienza e alla loro dislocazione.

A eccezione del personale amministrativo, delle consulenze esterne e del personale ausiliario, si prevede una proporzione media di un operatore ogni quattro/cinque beneficiari. Tale proporzione può variare nei progetti che accolgono un numero di beneficiari superiore alle venti unità, ma in ogni caso, qualora si utilizzino centri collettivi di grandi dimensioni<sup>4</sup>, non si dovrebbe mai prevedere meno di un operatore ogni otto accolti.

### **Il lavoro di équipe**

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;
- garantire un approccio complessivo nella conduzione del progetto per interno e nella presa in carico dei singoli beneficiari.

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

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

### **Un'équipe resiliente**

Occorre tenere presente che esiste una "resilienza organizzativa", ossia la capacità di un'organizzazione, un gruppo di affrontare efficacemente uno *stress*. In questo senso, si può considerare il progetto SPRAR come una forma di piccola organizzazione, composta da beneficiari, équipe, ente locale ed ente gestore.

La definizione di "organizzazione/comunità resiliente" può prendere tre direzioni:

- riferirsi alla capacità della comunità di assorbire l'impatto;
- indicare la tendenza al recupero, in merito alla velocità e alle abilità di recuperare lo *stress*;
- intendere una tendenza alla creatività, alle potenzialità creative di migliorare il proprio funzionamento come conseguenza delle avversità.

E' molto importante preparare l'équipe ai fattori di rischio attraverso le abilità di percezione e prevenzione. La resilienza di comunità sottolineerà la capacità del gruppo di lavoro di recuperare e mantenere, per quanto possibile, le stesse condizioni di vita progettuale, pre-evento perturbante, dando la giusta importanza a fattori quali la partecipazione, la padronanza, il coinvolgimento. E'

---

<sup>4</sup> V. "Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali", nella sezione "Condizioni materiali e gestionali di accoglienza" di questo stesso MANUALE OPERATIVO.

dunque importante sapere anche individuare le figure professionali di supporto all'équipe, secondo quanto necessita il progetto.

### ***Il coordinamento dell'équipe***

Il coordinatore è una figura centrale nell'organizzazione del progetto ed è fondamentale la sua interazione con il resto dell'équipe.

Un buon coordinatore deve avere le seguenti competenze personali:

- avere consapevolezza di sé e del proprio stato emotivo ovvero saper leggere le proprie emozioni, conoscere i propri limiti e i punti di forza, essere consapevole del proprio valore e delle proprie capacità;
- gestione di sé, ovvero sapere gestire le proprie emozioni, essere trasparente dimostrando onestà ed integrità, flessibile nell'adattarsi a situazioni mutevoli o nel superare ostacoli, essere orientato al risultato lavorando per il miglioramento delle prestazioni personali, essere pronto all'agire e a cogliere le opportunità, ottimista nel considerare il lato positivo degli eventi.

Al coordinatore spettano compiti di:

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

Sarà il coordinatore a:

- proporre un modello organizzativo, da condividere con il gruppo di lavoro, anche in forma scritta;
- organizzare i ruoli all'interno del gruppo di lavoro, favorendo un percorso partecipativo, tenendo conto dei profili, così come delle aspettative personali;
- programmare i compiti di ogni operatore senza dimenticare la necessaria flessibilità;
- dare la necessaria attenzione all'ambiente (inteso in senso strutturale) dove si svolge l'intervento, assicurando luoghi adeguati per riunioni e/o colloqui;
- prestare attenzione ai bisogni degli operatori, promuovendo la partecipazione a momenti di formazione con tempi, modalità e contenuti adeguati;
- valorizzare e sviluppare le potenzialità e le capacità del gruppo di lavoro;
- saper leggere a livello di organizzazione orientamenti, reti decisionali e politiche, coltivare e conservare legami del contesto utili allo sviluppo del progetto;
- gestire conflitti;
- motivare il gruppo di lavoro;
- tenere in considerazione le aspettative degli operatori, fare in modo che il tempo (dell'équipe e dei beneficiari) non diventi un fattore di pressione ma un alleato, non ci siano sottrazioni o sovraccarichi di responsabilità.

### ***La riunione d'équipe***

La riunione di équipe è un momento fondamentale nella vita progettuale.

Una riunione efficace dovrà avere un orario di inizio e di fine, avere una buona organizzazione logistica, stabilire la durata di ogni intervento, avere un ordine del giorno, prevedere una sintesi scritta delle decisioni prese.

La riunione di équipe è la sede per:

- programmare e organizzare il lavoro;
- far emergere temi, problemi, positività, punti di forza e di criticità, dando a tutti i componenti la possibilità di esprimersi (per favorire l'emersione si possono anche utilizzare diversi strumenti e tecniche di facilitazione di gruppo, come il *brainstorming*, l'elaborazione di diagrammi di flusso – sequenze temporali e logiche – o di “ragnatele” – analisi della relazione tra fenomeni e attori, *role play*, schieramenti);
- analizzare e comprendere delle problematiche, attraverso la loro scomposizione e la comprensione degli elementi che le compongono;
- procedere a un confronto costante, a una condivisione delle responsabilità e delle scelte, al fine di cercare una scala di valori condivisi che consentano di analizzare le diverse proposte, valutare le alternative e prendere delle decisioni, rispetto alla gestione di singoli casi, così come sull'andamento generale del progetto di accoglienza;
- adottare modalità di intervento versatili e diversificate;
- procedere a una verifica del lavoro condotto.

### **Rafforzamento delle competenze**

Il progetto territoriale di accoglienza deve sostenere e rafforzare le competenze del proprio personale, in modo da poter contare sempre su un gruppo di operatrici e operatori, specializzati e motivati, in grado di identificare un'alta varietà di bisogni e di problematiche, sapendo riconoscere le proprie capacità e limiti di intervento e contestualmente ricercare all'esterno il supporto necessario a garantire l'effettiva presa in carico.

Il rafforzamento delle competenze (e delle capacità) del personale deve leggersi con la previsione di occasione di formazione e di aggiornamento, nonché con le misure funzionali a prevenire e arginare fenomeni di *burn out*<sup>5</sup>, propri di operatori del sociale, particolarmente esposti e sotto pressione.

Oltre alle opportunità di formazione promosse dal Servizio Centrale, gli enti titolari e gestori dello SPRAR devono prevedere la partecipazione del proprio personale a specifici percorsi formativi o di aggiornamento su tematiche volte a migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi previsti.

Oltre a questo, ciascun progetto deve incentivare l'organizzazione di momenti comuni tra l'équipe e alcune figure professionali esterne con competenze specifiche (mediatori culturali, esperti di particolari aree culturali e geografiche, etno-psicologi, esperti di lotta alla tratta delle persone, medici esperti di diagnosi delle torture, ecc.), per favorire un confronto e una condivisione di strumenti di lettura dei bisogni dei beneficiari e di metodologie di intervento.

Per il supporto del personale – in termini di osservazione, analisi, oggettivazione, verifica del lavoro collettivo e della singola esperienza professionale – lo strumento principe rimane la supervisione psicologica.

### **Supervisione**

Il servizio di supervisione psicologica è da considerarsi obbligatorio all'interno dei progetti territoriali dello SPRAR e deve essere effettuato da una figura professionale adeguata ed esterna all'équipe, in quanto non deve partecipare alle relazioni che si instaurano all'interno del gruppo di lavoro.

Gli operatori che lavorano nei progetti di accoglienza sono chiamati di continuo a impiegare le proprie risorse per far fronte ai bisogni degli ospiti con un grande dispendio di energie emotive.

La fatica continua del lavoro in ambito sociale, e soprattutto in *setting* complessi come quelli riservati all'accoglienza di persone richiedenti e titolari di protezione internazionale, se trascurata o sottovalutata, con il tempo può produrre logoramento (*burn-out*).

---

<sup>5</sup> Per *burn out* si intende la sindrome da stress lavorativo, caratterizzata da senso di frustrazione e di inadeguatezza, stanchezza mentale ed emotiva, irrequietezza e ansia.

La supervisione psicologica ha l'obiettivo di offrire un servizio di supporto di gruppo (e, se necessario e programmato, individuale) sulle difficoltà emotive, relazionali e organizzative che possono sorgere in ambito lavorativo, sia con i beneficiari che con i colleghi.

Attraverso la creazione di uno spazio "protetto" di riflessione e confronto di gruppo, la supervisione, da una parte, aiuta gli operatori a raggiungere un certo grado di autonomia emotiva, a mantenere alto il livello motivazionale e a prevenire fenomeni di *burn-out*, e, dall'altra, costituisce un momento significativo di sviluppo professionale, di analisi e condivisione di indirizzi e metodologie di lavoro e favorisce l'integrazione di ruoli e funzioni dell'équipe, con il conseguente miglioramento dei servizi.

Scopo della supervisione psicologica è aiutare gli operatori a far emergere le emozioni che si sviluppano nella relazione con l'altro (siano essi colleghi o beneficiari), a prendere coscienza dei propri sentimenti di onnipotenza o di impotenza e di colpa che si attivano nelle relazioni di aiuto, a trovare la giusta distanza emotiva in situazioni di complessità, a individuare quelle barriere relazionali che impediscono la realizzazione di progetti e interventi.

La supervisione consente, inoltre, di rafforzare le relazioni tra gli operatori dell'équipe, costruendo un rapporto di fiducia e sostegno reciproco e favorisce l'apertura a una molteplicità di punti di vista, oltre che l'apprendimento di nuove modalità di approccio e risoluzione. Con la supervisione ogni operatore è portato a fare un bilancio del proprio percorso lavorativo e personale all'interno del progetto, a esplicitare i problemi da affrontare e a cercare di comprendere, insieme agli altri colleghi e al supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stessi o dalla modalità di organizzazione dell'équipe.

Solo assumendo tale consapevolezza le difficoltà potranno essere fronteggiate e si potrà lavorare per il loro superamento.

Vista l'importanza della supervisione, gli incontri con il supervisore devono tenersi con una periodicità costante. Ogni SPRAR territoriale può decidere in maniera autonoma la cadenza degli appuntamenti, che può variare di volta in volta anche in base alle esigenze del gruppo di lavoro. E' tuttavia auspicabile, al fine dell'efficacia del servizio, realizzare tali incontri almeno una volta al mese.

**Per approfondimenti:**

Quaglino G.P., Cortese C.G., *Gioco di squadra. Come un gruppo di lavoro può diventare una squadra eccellente*, Cortina Raffaello ed. 2003

Quaglino G. Piero, *La vita organizzativa. Difese, collusioni e ostilità nelle relazioni di lavoro*, Cortina Raffaello ed. 2003

## LA PRESA IN CARICO

LA PRESA IN CARICO DEI MIGRANTI FORZATI - IL PROGETTO PERSONALIZZATO – IL FASCICOLO PERSONALE - LA RELAZIONE OPERATORE BENEFICIARIO – RAPPORTO DI RECIPROCIÀ – GESTIONE DEL COLLOQUIO - IL *SETTING* DEL COLLOQUIO – LA GESTIONE DEI CONFLITTI - MEDIAZIONE LINGUISTICA E INTERCULTURALE - RETI TERRITORIALI, UN APPROCCIO GENERALE - LE RETI TERRITORIALI A SUPPORTO DELLA PRESA IN CARICO PER LE SITUAZIONI MAGGIORMENTE VULNERABILI

### *La presa in carico dei migranti forzati*

Elemento comune ai richiedenti e titolari di protezione internazionale è il senso di perdita, quanto mai doloroso, della propria “casa”, intesa non unicamente come luogo fisico ma anche come nucleo della propria identità, degli affetti, della storia personale.

A partire dalla privazione del proprio ambiente abituale, coloro che sono stati costretti a migrare sentono di aver smarrito i punti di riferimento della propria esistenza, lasciandosi alle spalle il proprio passato, le persone care, il vissuto, le stesse condizioni che hanno determinato la migrazione (in un comporsi sempre più articolato di flussi migratori misti, in cui la fuga da persecuzioni, violazioni di diritti umani e conflitti, si sovrappone alla fuga dall’impoverimento e dalle catastrofi ambientali, nonché alle dinamiche schiavizzanti del traffico di essere umani).

Il ritrovarsi in un contesto totalmente nuovo e senza la possibilità di esprimersi nella lingua del Paese di accoglienza può relegare ogni richiedente e titolare di protezione internazionale in una condizione di inadeguatezza sociale, in quanto incapace di procedere a una narrazione di vissuto, di sentimenti, di bisogni e di aspettative.

L’impossibilità di esprimersi puntualmente e correttamente restituisce alla persona un senso di privazione di voce che, insieme all’esperienza disumana del viaggio migratorio, induce le persone a percepirsi come “un’incertezza”, svuotate della propria identità e incapaci di avere fiducia nelle altre persone, nonché di instaurare relazioni significative.

Alcuni di loro sono sopravvissuti alla tortura, alla violenza, al naufragio, sono rientrati nelle maglie del traffico degli esseri umani, hanno lasciato alle loro spalle la perdita di cose e di persone.

Per affrontare con approccio olistico il percorso di accoglienza e di inclusione sociale (come anticipato nella prima sezione di questo MANUALE), la presa in carico di richiedenti e titolari di protezione internazionale non può prescindere da tutti questi elementi.

Per “presa in carico” si intende un processo complesso che - sulla base di un mandato istituzionale - coinvolge l’intero progetto territoriale SPRAR e ogni singolo operatore nel progettare e attuare gli interventi di accoglienza integrata in favore della singola persona, del nucleo familiare o della comunità di convivenza, mantenendo con i destinatari un rapporto continuativo e partecipato al percorso di accoglienza.

Da questa stessa definizione emergono gli **elementi portanti della presa in carico**:

- è un processo e, come tale, comporta una concatenazione di servizi e di azioni, dipendenti gli uni dalle altre e volti a rispondere alle complesse esigenze che l’approccio olistico determina. In questo senso, a titolo di esempio, il possibile screening sanitario, che si può proporre al momento dell’ingresso in accoglienza, non può essere un mero controllo della salute fine a stesso, ma deve considerarsi come un primo passaggio per l’accesso ai servizi socio-sanitari del territorio. Allo stesso modo, sempre nella logica della concatenazione, un intervento di supporto e riabilitazione per una tortura o violenza subita deve raccordarsi con le misure di accompagnamento all’audizione con la Commissione territoriale; così le opportunità di tirocini formativi possono configurarsi come misure terapeutiche nel caso di persone portatrici di specifiche vulnerabilità.
- La presa in carico si fonda sul rapporto tra operatore/équipe e utente/gruppo, che necessita della acquisizione di una fiducia reciproca, con l’obiettivo di renderla una relazione di auto-

aiuto, svincolandola dalle mere dinamiche di assistenza. Questo comporta una compartecipazione al percorso di accoglienza dell'équipe (dei servizi garantiti e intero impianto progettuale dello SPRAR) e contestualmente degli stessi richiedenti e titolari di protezione.

- La presa in carico tiene conto del singolo e del gruppo, sia esso il nucleo familiare o la comunità di accoglienza.

Nel processo di presa in carico della persona sono fondamentali alcuni aspetti, quali:

- *la lettura degli effettivi bisogni della persona (e delle sue aspettative)*, senza darli per scontati in virtù della presentazione di una domanda di riconoscimento di protezione internazionale e, più in generale, dell'essere migrante. Il bisogno di vedersi riconosciuto uno status, di regolarità di soggiorno, di sostentamento – che di certo possono essere comuni alla maggior parte dei beneficiari dello SPRAR – non esaurisce la molteplicità delle esigenze, né può automaticamente essere riconosciuto come bisogno primario per ogni singola persona.
- *l'emersione di eventuali vulnerabilità*. Può non avvenire subito. Può avvenire anche molto tempo dopo l'ingresso della persona in un progetto di accoglienza. Può non avvenire mai. Nel porsi in una posizione di ascolto si deve tenere conto di tutti quegli aspetti esposti sopra sinteticamente: l'incapacità o l'impossibilità di rappresentare la propria storia; la perdita della fiducia nei confronti degli altri esseri umani; le misure di auto-protezione che la persona mette in atto per tutelarsi. Rimane fermo il fatto che, l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e la capacità dell'équipe di lavorare in gruppo per riuscire a leggere i bisogni inespressi, sono determinanti per l'individuazione delle possibili differenti vulnerabilità (problemi di salute fisici o psichici; esperienze di tortura, violenza, naufragio; vittime di tratta) rispetto alle quali costruire l'intera presa in carico.
- *Il "fattore memoria" e la componente culturale* della persona sono determinanti nella progettualità di presa in carico, anche perché – là dove non individuati e interpretati in maniera attenta – possono raffigurarsi come elementi di criticità nel rapporto di fiducia. Il vissuto dei migranti forzati (le cause di fuga, il viaggio migratorio dilatato nel tempo e nello spazio) può, infatti, causare disturbi della memoria e confusione dell'asse temporale, comportando una scarsa linearità della narrazione del richiedente/titolare di protezione internazionale, nonché contraddizioni e imprecisioni su nomi, luoghi e date. Allo stesso modo l'appartenenza culturale può restituire un racconto non facilmente interpretabile e ricostruibile. Da qui il rischio che l'operatore possa sentirsi manipolato dal beneficiario, con la conseguenza di mettere a repentaglio il rapporto di fiducia e la stessa presa in carico.
- *L'approccio olistico della presa in carico* comporta una programmazione multidisciplinare degli interventi che, per sua natura, non può, né deve mai, essere gestita da un solo operatore, ma va sempre condivisa in seno all'équipe. Ciò pone al centro dell'intervento il lavoro di gruppo che, là dove necessario, deve sapere/potere coinvolgere ulteriori figure professionali e la rete di riferimento del progetto territoriale di accoglienza.

Lo strumento di progettazione e verifica della presa in carico è il progetto personalizzato di accoglienza, descritto nel dettaglio nel capitolo successivo.

### ***Il progetto personalizzato***

All'interno dei progetti territoriali dello SPRAR per ogni singola persona accolta deve essere impostato, seguito e monitorato un progetto personalizzato di accoglienza, con l'obiettivo primario di supportare il percorso individuale di autonomia e di inclusione sociale.

Nel caso dei progetti territoriali rivolti ai minori stranieri non accompagnati (msna) si rinvia allo specifico approfondimento in questo stesso MANUALE.

Obiettivi e attività del progetto personalizzato sono definiti sulla base delle risorse e delle caratteristiche individuali, nonché delle possibilità offerte dal territorio. Non hanno, dunque, un'impostazione "*granitica*", in quanto sono soggetti a possibili modifiche nel tempo, sulla base dell'eventuale evoluzione delle esigenze del beneficiario, dei risultati delle azioni condivise e del contesto territoriale.

Nell'elaborare un progetto personalizzato può essere utile porsi alcune **domande**. Quali sono le risorse del beneficiario (in termini di carattere, attitudini, competenze e conoscenze, resilienza<sup>6</sup>, ecc.)? Quali le sue aspettative? Quali i bisogni? Quali risposte possono venire dal territorio? Su quali risorse locali si può fare affidamento? Che tipo di attività/interventi possono essere messi in campo per rispondere a bisogni e aspettative? Quali i tempi di realizzazione?

Nella costruzione di un progetto personalizzato il **colloquio** tra operatore e beneficiario è funzionale per:

- leggere i bisogni e le aspettative, ricostruire la biografia e il vissuto della persona;
- definire i presupposti per la costruzione dello stesso progetto;
- preparare un fascicolo personale, contenente i dati anagrafici del beneficiario e qualsiasi altra informazione e/o documentazione che, da subito o in un secondo momento, possa essere utile a predisporre un piano personalizzato di intervento;
- definire tempi e modalità dell'accoglienza, già anticipati al momento dell'ingresso nel progetto territoriale;
- verificare il perseguimento degli obiettivi da progetto e, nel caso, riprogrammare gli interventi.

Non esiste un formato unico o un **modello predefinito** per redigere il progetto personalizzato. Proprio perché da adattare alla singola persona e al territorio, ogni progetto territoriale sceglie la forma che può essere più pratica o funzionale. Può essere una scheda impostata sulla base del *fac simile* riportato tra gli allegati e gestita solo elettronicamente (con cartelle di file conservate in computer) oppure avere una versione cartacea custodita in appositi raccoglitori.

L'importante è che lo strumento del progetto personalizzato faccia sinteticamente emergere l'intero "percorso" del beneficiario: la sua condizione di partenza (il suo pregresso) e il progetto che si intende perseguire per raggiungere il suo benessere psico-fisico e realizzare il suo percorso di autonomia. E' dunque consigliabile indicare, suddivisi nelle diverse aree dei servizi previsti, gli obiettivi raggiunti e quelli prefissati, gli interventi e le azioni svolte e quelle da mettere in atto, i tempi previsti e la verifica del raggiungimento degli obiettivi. Si può prevedere anche una sezione in cui inserire commenti e considerazioni degli stessi beneficiari o degli operatori.

A tale strumento è possibile inoltre allegare tutti i documenti contenenti le decisioni assunte sugli interventi da fare, le sintesi delle considerazioni emergenti dai colloqui di verifica, nonché copia di tutta la documentazione conseguita dal beneficiario (libretto formativo, attestati, certificati, richieste ufficiali, ecc.)

Per favorire un approccio di corresponsabilità da parte del singolo beneficiario, nella realizzazione del suo progetto personalizzato, è importante che vengano definiti con chiarezza le azioni e i compiti attribuiti all'operatore e quelli, invece, che impegnano direttamente il beneficiario stesso (per esempio, l'operatore supporta nell'individuare i riferimenti per la ricerca del lavoro, il beneficiario procede a consegnare/inviare direttamente il curriculum).

---

<sup>6</sup> Per resilienza si intende la capacità della persona di reagire e vivere malgrado una condizione di vita difficile. Da un lato si fa riferimento alle capacità di resistenza che il richiedente o titolare di protezione internazionale mette in atto di fronte alla persecuzione, alla fuga, all'esilio. Dall'altro alla volontà di iniziare nuovamente a costruire e progettare.

L'elaborazione di un progetto mira a **superare una concezione assistenzialista** dell'accoglienza, sollecitando e supportando il beneficiario nel partecipare attivamente alla definizione di un proprio progetto di vita autonomo che possa trovare una realizzazione nell'uscita dal progetto di accoglienza.

Per questo motivo il progetto personalizzato non deve essere visto solo come uno strumento interno dell'équipe, ma è necessario dividerlo, costruirlo e verificarlo insieme al beneficiario. E' dunque opportuno programmare con i beneficiari incontri strutturati e a cadenza periodica, che permettano di fare il punto sullo stato di attuazione del programma, verificare se gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti e i tempi prefissati rispettati, evidenziando le eventuali difficoltà di realizzazione e l'individuazione delle possibili soluzioni.

Questi "appuntamenti", se programmati con il beneficiario e regolari nel tempo, svolgono una funzione molto importante, perché consentono di programmare e verificare *in itinere* il percorso di accoglienza e di inclusione sociale, costituendo per il beneficiario e per l'operatore un momento di restituzione del percorso intrapreso. Un approccio di tale genere consente allo stesso beneficiario di acquisire sempre maggiore consapevolezza del suo progetto, riconoscendosi responsabile e protagonista attivo del suo percorso di autonomia e di inclusione sociale.

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

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

Nella definizione dei percorsi personalizzati di accoglienza integrata contribuiscono strumenti che favoriscono la **rielaborazione delle esperienze pregresse** della persona e delle sue capacità (per esempio il bilancio di competenze). Tra questi ha un'importanza a se stante il colloquio che – come si legge più avanti – deve essere gestito con cura, secondo metodologie e attenzioni specifiche.

### **Il fascicolo personale**

Il progetto territoriale SPRAR deve predisporre un fascicolo personale per ogni singolo beneficiario. I fascicoli devono essere composti e conservati nel rispetto delle norme sulla *privacy*<sup>7</sup>. Poiché contenenti dati sensibili dei diretti interessati, devono essere custoditi in luoghi accessibili al solo personale coinvolto: sia che si tratti di documenti cartacei che in formato elettronico.

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

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

Nel fascicolo devono essere conservati:

- le copie dei documenti relativi alla persona (permesso di soggiorno, documenti di identità o tessere personali, comunicazioni e informative della questura, comunicazioni delle Commissioni territoriali, copia della verbalizzazione, verbale dell'audizione, certificati medici, certificati e documenti rilasciati nel Paese di origine, ecc.);
- report e annotazioni degli operatori;

---

<sup>7</sup> Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196

- documentazione prodotta dal beneficiario e dagli operatori (memorie personali, trascrizioni di interviste, dichiarazioni, titoli di studio, ecc.);
- report di agenzie e organizzazioni internazionali sul Paese di origine;
- ogni altro documento che possa essere rilevante per la procedura (fotografie, articoli di giornale, video, certificazioni del medico legale, ecc.);
- ogni altro documento che possa avallare le dichiarazioni sostenute dal beneficiario, la sua attendibilità come dichiarante, il suo percorso di accoglienza in Italia (dichiarazioni dell'ente presso il quale il richiedente svolge tirocini, stage, attività lavorative o di formazione, volontariato, apprendimento della lingua italiana, ecc; scheda di riepilogo sul percorso di inserimento già da richiedente; ecc.).

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

Ogni beneficiario deve **conservare gli originali** di tutta la documentazione riguardante la sua persona (documenti d'identità; permesso di soggiorno; certificazioni mediche; attestati; certificati; ecc.).

### **La relazione operatore beneficiario**

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

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

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

La costruzione di una relazione di qualità deve prevedere la massima attenzione e sensibilità dell'operatore, che deve sapersi mettere in gioco utilizzando saperi e competenze trasversali, cercando di porre sempre la massima attenzione all'esperienza soggettiva del beneficiario, valorizzandone la percezione di sé e la personale rappresentazione della situazione in cui vive.

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

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

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

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

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

- saper ascoltare il beneficiario e supportarlo nell'espressione dei propri bisogni;
- delimitare l'ambito del proprio ruolo professionale, riconoscendo le proprie competenze e responsabilità, nonché i limiti;
- acquisire le competenze specifiche richieste dal ruolo e ricercare occasioni di aggiornamento;
- essere consapevole dei propri limiti professionali e personali;
- assicurarsi che il beneficiario sappia come e quando può intervenire l'operatore stesso;
- saper individuare, di conseguenza, ulteriori competenze che possano rendersi complementari al lavoro dell'operatore;

- conoscere i servizi e le potenzialità del territorio;
- costruire rapporti di scambio di informazioni e di reciproca collaborazione con altri soggetti attivi sul territorio;
- favorire l'accesso dei beneficiari ai servizi individuati;
- orientare il beneficiario al servizio operatore di cui ha bisogno;
- costruire un rapporto di reciprocità con il beneficiario, affinché si attivi in autonomia in base alle proprie risorse individuali;
- rapportarsi con i beneficiari in relazione alle caratteristiche personali di ciascuno, senza omologare l'intervento;
- condividere il piano di intervento con gli altri operatori del servizio, affinché le azioni intraprese siano complementari fra loro e diano efficacia all'intervento nel suo complesso.

In questo senso l'operatore deve:

- avere chiari gli obiettivi del progetto e renderli espliciti al beneficiario. Impostare la relazione con il beneficiario a partire dagli obiettivi del progetto nel quale è inserito, avendo chiaro che il ruolo dell'operatore non consiste nel farsi carico *in toto* del beneficiario, bensì nel mettere a disposizione la propria professionalità a sostegno di un percorso di accoglienza e di inserimento, di cui lo stesso beneficiario rimane protagonista assoluto.
- Contestualizzare la situazione del beneficiario in rapporto ai servizi di cui può usufruire sul territorio e, in generale, in rapporto ai diritti e doveri di cui gode secondo l'ordinamento italiano. Questo ultimo punto risulta particolarmente importante al fine di evitare fraintendimenti circa la soluzione di problemi, legati soprattutto al permesso di soggiorno.
- Fornire sempre un quadro realistico della situazione oggettiva in cui il beneficiario si trova stimolando la messa in gioco di motivazione e abilità del beneficiario stesso, anziché dare risposte irrealistiche con l'intento di rassicurarlo momentaneamente. Da questo dipende la possibilità di mantenere una relazione di fiducia.
- Evitare pertanto di prendere impegni che non si possono poi mantenere, e quindi promettere delle cose che non sono sicure o la cui realizzazione non dipende direttamente dall'operatore.
- Su tali basi, elaborare insieme al beneficiario un percorso individuale che ottimizzi le risorse e gli obiettivi della persona, in rapporto alle effettive opportunità e possibilità del territorio.

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

- l'ascolto empatico, ponendosi dal punto di vista del beneficiario;
- la costruzione di una relazione improntata sul dialogo e sulla negoziazione;
- la conoscenza del beneficiario e della sua storia, al fine di focalizzare le eventuali difficoltà, anche di ordine psicologico ed emotivo, che possono avere un'influenza sulle proposte che vengono fatte;
- la condivisione, la verifica/valutazione degli interventi con tutta l'équipe di operatori;
- la rielaborazione con la propria équipe, e con il supporto di un'eventuale supervisione, delle proprie modalità di lavoro.

### **Rapporto di reciprocità**

Il rapporto di reciprocità è un altro cardine dell'accoglienza proposta all'interno della rete dello SPRAR e, al tempo stesso, è uno degli strumenti principe per l'attuazione di un approccio olistico degli interventi.

La reciprocità comporta un protagonismo attivo dei singoli beneficiari, i quali non devono mai – qualunque siano le loro condizioni fisiche e mentali – essere considerati come meri destinatari di servizi e interventi.

Infatti, se da un lato gli operatori sono tenuti a realizzare attività e servizi, gli stessi beneficiari devono poter partecipare all'attuazione delle misure di accoglienza, a partire dal proprio progetto

personalizzato, rispetto al quale devono poter attivarsi a partire dalle risorse individuali, da riconoscere e valorizzare.

È da tenere sempre in considerazione che ogni comportamento dell'operatore determina degli effetti sul comportamento del beneficiario e viceversa. In altri termini l'operatore entra nel rapporto con il beneficiario condizionandolo con il suo modo di proporre un intervento, con il suo comportamento non verbale, con il suo modo di essere.

### ***La gestione del colloquio***

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

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

Affinché lo strumento del colloquio possa portare ai risultati attesi<sup>8</sup>, è bene tenere presente che ci sono atteggiamenti e metodi che rischiano di compromettere la relazione di fiducia. L'operatore deve porsi in modo tale che le domande poste non sembrino mai un interrogatorio, prevedendo pause e interruzioni che consentano di fare mente locale, di riflettere serenamente e riordinare le idee; valutando l'opportunità di terminare il colloquio, per rinviarlo a un momento successivo.

Durante il colloquio la **posizione di ascolto e di attenzione** da parte dell'operatore è quanto mai essenziale, perché chi narra di una persecuzione, di una tortura, di una violenza, di una coercizione subita, spesso richiede che il proprio interlocutore riconosca esplicitamente la gravità di quanto gli viene raccontato e assuma una posizione da "alleato", condividendo la condanna di quanto accaduto.

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

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

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

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

L'operatore deve prendere in considerazione i seguenti elementi:

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

---

<sup>8</sup> Ricostruzione della biografia della persona; individuazione di bisogni e aspettative; emersione di criticità e problematiche; evidenza di punti di forza e focalizzazione dei fattori di protezione; ricostruzione dei rapporti di fiducia; impostazione di un rapporto di reciprocità nel progetto di accoglienza; ecc.

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

- la difficoltà di espressione;
- il genere;
- possibili difetti di memoria;
- la comunicazione attraverso le emozioni;
- lo stato di stress e di ansia;
- la difficoltà nel raccontare la storia o i fatti accaduti con eventuali incongruenze nel racconto;
- la perdita di controllo;
- la narrazione di violenze che si dichiara siano state subite da altri;
- la manifestazione di diffidenza e di chiusura;
- la manifestazione di senso di impotenza;
- i sentimenti di rabbia e paura;
- la manifestazione di vergogna, senso di colpa e impotenza per aver subito atti vergognosi;
- la manifestazione del senso di colpa e di impotenza per non aver potuto evitare il perpetrarsi della tortura contro persone care.

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

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

Perché il colloquio possa fornire quanti più elementi all'operatore, devono essere tenuti presenti specifici accorgimenti, quali:

- garantire un ambiente protetto a salvaguardia della privacy della persona;
- presenza del mediatore/trice (scelto in relazione al genere della persona intervistata) neutrale ma empatico<sup>9</sup>;
- spiegare lo scopo del colloquio e la modalità di svolgimento;
- far passare il messaggio che la presenza dell'operatore è per ascoltare la persona, perché solo lei può fornire gli strumenti necessari per attivare una relazione di auto-aiuto;
- consentire al beneficiario di prendersi eventuali pause o interruzioni (in qualsiasi momento) e di evitare di rispondere ad alcune domande;
- nel porre le domande, scegliere un ritmo che non riproponga, mentalmente, un clima da interrogatorio;
- evitare, quando possibile, di insistere su temi o parti del racconto che possano mettere la persona in condizioni di rivivere un doloroso e devastante senso di vergogna rispetto all'accaduto o che possano riprodurre una situazione di abuso psicologico.

---

<sup>9</sup> A tal proposito è bene sottolineare che – tra le diverse presenze possibili (parenti, connazionali o interpreti professionisti), ognuna con i suoi pro e contro – deve essere sempre esclusa la possibilità di utilizzare i minori come interpreti dei propri parenti. In ogni caso, l'operatore deve tener presente che l'eventuale esposizione della drammaticità del proprio vissuto potrebbe indurre il mediatore/trice linguistico ad aggiungere, omettere, cambiare e/o enfatizzare alcuni passaggi della storia del sopravvissuto alla tortura. In questo senso la "neutralità" del mediatore diventa essenziale.

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

Tra gli elementi di natura prettamente culturale:

- la lingua;
- il grado di istruzione. E' opportuno che l'operatore usi un linguaggio adeguato al beneficiario che ha di fronte, anche in relazione alla sua pregressa scolarizzazione e conoscenza della lingua italiana. L'operatore, infatti, può trovarsi di fronte a beneficiari con storie molto diverse: dalla persona analfabeta a coloro che hanno conseguito una laurea o un'alta formazione post laurea nel Paese di origine e/o di transito;
- l'identità religiosa e politica;
- l'identità etnica.

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

### ***Il setting del colloquio***

Il *setting* nell'ambito di una relazione d'aiuto è un luogo che accoglie la relazione nel suo dispiegamento spazio-temporale, vincolato da regole che determinano ruoli e funzioni delle persone coinvolte, condizionandone positivamente l'agire.

Il *setting* è quindi il luogo fisico ed emotivo dove si costruisce la relazione con il beneficiario.

Un contesto accogliente, che trasmetta serenità, rispetto e fiducia, rappresenta un elemento insostituibile per una positiva relazione di aiuto con richiedenti asilo e titolari di protezione.

È opportuno che gli incontri tra operatore e beneficiario siano programmati e strutturati in base alle diverse fasi dell'accoglienza che si susseguono, ma si possono creare anche "spazi informali e improvvisati", fuori dal *setting* definito. L'operatore deve essere in grado di dimostrarsi flessibile e aperto a cercare spazi di incontro anche fuori dalla sua stanza/ufficio. Spesso da un incontro informale e non programmato possono emergere elementi che rafforzano la relazione di fiducia e/o contenuti che arricchiscono il progetto personalizzato di accoglienza integrata.

### ***La gestione dei conflitti***

Per diversi motivi si possono creare alcuni "incidenti di percorso", delle rotture dell'alleanza e della fiducia su cui poggiava la relazione tra l'operatore e il beneficiario. È fondamentale cercare momenti di incontro per parlare, chiarirsi, rielaborare eventuali equivoci.

Uno dei motivi per cui tale alleanza può venir meno, può essere data dall'assenza di coesione e solidità dell'équipe di lavoro, dalla frammentazione e dalla mancanza unitaria di gestione del progetto territoriale e dei servizi offerti.

In altri termini i colloqui sono inefficaci e possono, anzi, essere dannosi, se le indicazioni che ne escono non sono appoggiate, confermate e condivise con l'intera équipe di lavoro.

In un progetto di accoglienza dove vivono insieme persone di differenti culture, esperienze, religioni, con bisogni e stati d'animo molto diversi da persona a persona, è fondamentale utilizzare una metodologia di lavoro e gestione capace di creare un buon ambiente relazionale.

Spesso dietro atteggiamenti aggressivi di un beneficiario, si celano malessere e disagio legati al proprio vissuto traumatico, alla mancanza dei propri affetti e all'incertezza circa il proprio futuro.

Le fasi della prevenzione e della gestione dei conflitti devono, anche per questa ragione, ridurre al massimo il rischio di prendere decisioni disciplinari, ma a volte ciò è inevitabile e in questi casi bisogna far emergere le migliori capacità di relazione degli operatori.

Nel comunicare una decisione (un richiamo o, nel caso di gravi violazioni, anche l'allontanamento) è importante non dare spazio alla possibilità di una reazione vendicativa. Si tratta di esporre con chiarezza e fermezza i fatti e le conseguenze delle decisioni prese. Si auspica quindi l'utilizzo di toni calmi e decisi. Una dichiarazione scritta delle motivazioni che hanno portato a prendere una decisione disciplinare aiuta a far percepire l'autorevolezza della stessa.

### ***Mediazione linguistica e interculturale***

Il servizio di mediazione linguistica e interculturale è da considerarsi trasversale e complementare agli altri servizi erogati. Ne deriva che il mediatore non si sostituisce agli operatori, ma il suo lavoro va a supporto dell'intera équipe. Il suo compito non è soltanto facilitare la comprensione linguistica, ma soprattutto migliorare le condizioni della comunicazione interculturale, fondamentale per il buon andamento di un progetto di accoglienza integrata. Per questo motivo è fondamentale che il suo apporto assuma una forma il più possibile costante all'interno del progetto, e non sia legato solo ad eventi occasionali.

Gli enti locali hanno l'obbligo di garantire il servizio di mediazione linguistica e interculturale, al fine di:

- facilitare la relazione e la comunicazione, sia linguistica (interpretariato) che culturale, tra i singoli beneficiari, il progetto di accoglienza e il contesto territoriale (istituzioni, servizi locali, cittadinanza), aiutando le diverse parti nel processo di "traduzione" dei codici culturali e di linguaggio;
- favorire la mediazione interculturale e sociale, aiutando sia a "decodificare" il bisogno del beneficiario che a "ricodificare" la risposta in un linguaggio a lui fruibile e comprensibile;
- gestire le complessità relazionali intervenendo nelle eventuali situazioni di conflitto, che possono crearsi, e aiutando le parti a superare i blocchi comunicativi;
- supportare l'équipe nel confronto e nella definizione degli approcci educativi e relazionali da adottare nei confronti dei beneficiari, nel rispetto e nella comprensione della diversità.

Vista l'importanza e la delicatezza del suo ruolo, il mediatore linguistico-culturale deve essere una figura professionale formata, in possesso di titoli riconosciuti da enti pubblici (per esempio università, regioni, enti locali), con una comprovata esperienza professionale nel settore e con attitudini quali l'empatia e la capacità di comunicare e di interagire con gli altri. A maggior ragione, nel caso di mediatori operanti in servizi accoglienza di persone con vulnerabilità psicologica/psichiatrica, si auspicano una preparazione e un'esperienza specifiche per rispondere alla particolarità della presa in carico.

In questo senso, l'impiego di interpreti madrelingua non in possesso dei requisiti summenzionati, se pur utile per specifiche esigenze, non può essere considerato sostitutivo del servizio di mediazione linguistica e interculturale.

Fermo restando che in alcun caso un beneficiario in accoglienza, pur avendone le competenze, può svolgere un servizio di mediazione linguistica e interculturale, l'opportunità di coinvolgere ex beneficiari dello SPRAR come mediatori deve essere valutata con molta attenzione. Infatti - pur mantenendo fermo che tale figura professionale necessita di un percorso formativo puntuale, di competenze e di attitudini personali specifiche - è necessario evitare la creazione di situazioni di conflitto di interessi, che non garantiscano i requisiti di terzietà del servizio.

Beneficiari da più tempo in accoglienza ed ex beneficiari possono, invece, essere di supporto per i nuovi accolti nella conoscenza del territorio e del funzionamento del progetto. In tal caso si può parlare di una "funzione ponte", che comunque non è mai sostitutiva, né confondibile con la mediazione interculturale.

### ***Reti territoriali, un approccio generale***

La rete territoriale consente di attuare una effettiva accoglienza integrata, rispondendo a più bisogni dei singoli beneficiari, attraverso la possibilità di avvalersi delle competenze e delle capacità degli attori/servizi presenti sul territorio.

Per chiunque lavori nell'ambito dei servizi alla persona, operare in modo integrato col territorio è fondamentale, nonché inevitabile, in quanto consente di superare i limiti delle singole competenze professionali all'interno delle équipe di progetto, favorisce un approccio alla multidisciplinarietà dell'intervento e facilita una migliore comprensione della complessità dei bisogni della persona e la sua interrelazione con il contesto sociale.

In questo senso diventa essenziale supportare l'équipe stessa per evitare il possibile rischio di autoreferenzialità, instaurando o rafforzando la collaborazione e il confronto con differenti attori terzi, pubblici e privati del territorio, interlocutori privilegiati per i servizi, con i quali condividere risorse ed esperienze, anche al fine di moltiplicare in questo modo i benefici per la popolazione locale e le sinergie tra servizi pubblici e privati.

Il lavoro di rete è altresì funzionale a non considerare lo SPRAR come un sistema di servizi parallelo a quello pubblico, del quale – al contrario – deve essere parte integrante, mediante la predisposizione di un insieme di interventi mirati, che si integrano a quelli già attivati sul territorio, secondo un rafforzamento reciproco delle potenzialità e una logica di ottimizzazione delle risorse.

In quest'ottica, è utile considerare che tale approccio può essere foriero non solo di un più efficace utilizzo dei servizi esistenti, ma anche della creazione di nuovi servizi e opportunità.

Così, a titolo di esempio, un buon raccordo tra il progetto SPRAR e gli istituti scolastici potrebbe avere come beneficio indiretto, se non come finalità stessa, lo sviluppo di nuove progettualità, dando vita a ulteriori attività e servizi per il territorio, di carattere educativo, formativo, culturale, sportivo a beneficio dell'intera comunità cittadina.

In questo senso, lo SPRAR è un'importante risorsa per il territorio, in quanto può e deve stimolare, sostenere, o riattivare energie già presenti, a volte sopite o interrotte, favorendo e promuovendo meccanismi di rete, senza i quali non potrebbe raggiungere i suoi obiettivi di accoglienza integrata.

### ***Le reti territoriali a supporto della presa in carico per le situazioni maggiormente vulnerabili***

L'importanza di quanto detto sopra è ancora più forte, se si pensa a quei progetti SPRAR dedicati a persone con specifiche vulnerabilità: con disagio psicologico e psichico; con problemi di carattere sanitario; vittime di tortura o di violenza; sopravvissuti a naufragio; vittime di tratta.

Tali progetti devono necessariamente rafforzare il lavoro con la rete dei servizi del territorio, pubblici e privati, in grado di contribuire alla presa in carico di tali situazioni di vulnerabilità, soprattutto nelle situazioni in cui le competenze dell'équipe debbano essere integrate con *expertise* esterne (come nel caso delle vittime di tratta o sospette tali) e quando le condizioni di salute delle persone accolte necessitano di misure mirate di cura, supporto e riabilitazione.

In quest'ultimo caso è fondamentale il consolidamento della fattiva collaborazione con la ASL per quanto concerne gli aspetti più squisitamente sanitari, così come con altri attori sul territorio riguardo agli interventi funzionali all'inserimento socio-economico.

Allo stesso modo, in situazioni di accoglienza di vittime di tratta (o sospette tali), è prioritario un raccordo con enti e professionalità in grado di garantire le esigenze di presa in carico protetta, con i percorsi di accoglienza e di supporto legale generalmente previsti per i richiedenti e titolari di protezione internazionale.

Nell'accoglienza delle vulnerabilità si ritiene altrettanto fondamentale l'attivazione dei servizi sociali per una progettazione condivisa sul territorio, supportata da una collaborazione tra il progetto territoriale e le strutture sanitarie locali, al fine di poter fornire agli operatori strumenti indispensabili quali percorsi di formazione e aggiornamento, supervisione, consulenza, collaborazione continua anche attraverso il confronto con le comunità di appartenenza e attraverso la presenza costante dei mediatori linguistico-culturali.

**Per approfondimenti:**

Per un'accoglienza e una relazione d'aiuto transculturali, *Linee guida per un'accoglienza integrata e attenta alle situazioni vulnerabili dei richiedenti e titolari di protezione internazionale* (progetto FER AP 2009 - Azione 1.1.C, capofila provincia di Parma su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it)), 2011

D. Demetrio, *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, Raffaello Cortina Editore, 1996

R.K. Papadopoulos, *L'assistenza terapeutica ai rifugiati. Nessun luogo è come casa propria*, Magi Edizioni

## CONDIZIONI MATERIALI E GESTIONALI DI ACCOGLIENZA

APPROCCIO GENERALE – CAPACITÀ RICETTIVA E MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI - L'ACCOGLIENZA ESTERNA – L'ACCOGLIENZA IN “FAMIGLIA” – REQUISITI MINIMI DELLE STRUTTURA DI ACCOGLIENZA – REQUISITI MINIMI GESTIONALI – STRUMENTI GESTIONALI - COLLOQUIO DI INGRESSO – PRATICHE BUROCRATICHE –SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE – VITTO E GENERI DI PRIMA NECESSITÀ – ABBIGLIAMENTO, BIANCHERIA E PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE – POCKET MONEY

### *Approccio generale*

Nella organizzazione delle condizioni materiali di accoglienza va applicato il medesimo approccio alla accoglienza integrata che caratterizza lo SPRAR nel suo complesso e che presuppone che i beneficiari non siano soggetti passivi degli interventi predisposti in loro favore, ma protagonisti attivi del proprio percorso di accoglienza. Per questo motivo è necessario strutturare l'erogazione dei servizi in modo tale da favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento del beneficiario nel progetto di accoglienza, garantendo e stimolando anche in questo ambito la sua autonomia.

Per quanto riguarda le **strutture destinate all'accoglienza di minori non accompagnati** sono ammesse tutte le modalità previste dalla specifica normativa in vigore e che rispondono alle prassi operative che ciascun ente locale adotta in materia<sup>10</sup>. Per una trattazione più completa si rimanda all'approfondimento dedicato in questo stesso MANUALE.

### *Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali*

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

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

- appartamenti;
- centri collettivi di piccole dimensioni (circa 15 persone);
- centri collettivi di medie dimensioni (fino a 30 persone);
- centri collettivi di grandi dimensioni (oltre le 30 persone).

Gli **appartamenti** (e in seconda istanza i centri collettivi di piccole dimensioni) risultano essere la tipologia di strutture più funzionale alla realizzazione degli obiettivi propri dello SPRAR. Essi si caratterizzano, infatti, per una graduale auto-organizzazione dei beneficiari e per un conseguente intervento esterno degli operatori, i quali affidano in gran parte la gestione quotidiana della casa agli stessi beneficiari. La scelta di questa tipologia di struttura permette di bilanciare l'esigenza di garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona con quella di favorirne contestualmente il percorso verso la (ri)conquista della propria autonomia.

Gli appartamenti preposti all'accoglienza di più di 10 persone sono di fatto da considerarsi, nella loro gestione e nella strutturazione degli interventi, alla stregua dei centri collettivi.

I **centri collettivi** di medie e grandi dimensioni, invece, si differenziano per le caratteristiche insite alla stessa tipologia di struttura. Essi, infatti, in genere non garantiscono ampi spazi di autonomia e hanno un'organizzazione logistica e gestionale complessa che solitamente rende più difficile la

---

<sup>10</sup> Legge n. 328/2000; leggi regionali di recepimento e relativi regolamenti.

partecipazione attiva da parte di tutti i beneficiari. Si prevede, infatti, la presenza di operatori nelle ore diurne per la gestione della struttura e l'organizzazione delle attività, alle quali partecipano anche i beneficiari.

La programmazione degli interventi e del lavoro dell'équipe deve differenziarsi da quello proprio delle strutture più ridotte (appartamenti o centri di piccole dimensioni), in quanto presuppone una organizzazione tale da garantire l'erogazione delle misure di assistenza in un contesto potenzialmente più problematico e impersonale, in cui la salvaguardia del pieno rispetto dell'individualità della persona in accoglienza e la coerenza con gli obiettivi specifici che si propone lo SPRAR per la realizzazione di una "accoglienza integrata" necessitano di uno sforzo organizzativo importante e di forti competenze.

In ogni caso **non sono ritenuti idonei** i centri che prevedano la possibilità per i beneficiari di permanere nella struttura nelle sole ore serali e notturne.

### ***L'accoglienza esterna***

Oltre alle suddette tipologie di strutture, esiste la possibilità di attivare degli interventi che prevedano la cosiddetta "accoglienza esterna". Tale particolare tipologia di servizio si sostanzia nell'accoglienza temporanea del beneficiario in una struttura terza, non asservita al progetto territoriale, che per caratteristiche proprie risulta essere più idonea ad accogliere il beneficiario in coerenza con il suo progetto individualizzato e nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida dello SPRAR.

L'accoglienza esterna può attivarsi con differenti modalità e può articolarsi in differenti servizi che vanno dalla erogazione del solo vitto e alloggio esterno, alla previsione di ulteriori interventi aggiuntivi rispetto all'assicurazione dei soli bisogni primari (orientamento, assistenza legale, apprendimento lingua italiana, interventi mirati per favorire l'inizio del percorso d'integrazione, ecc.). L'utilizzo di detto servizio, da attivarsi in situazioni contingenti legate alle esigenze specifiche del beneficiario, risulta particolarmente efficace nel caso di accoglienza di persone portatrici di vulnerabilità.

La possibilità di mettere in atto interventi di accoglienza esterna è lasciata alla discrezionalità dell'ente locale titolare del progetto SPRAR, il quale - a seconda che si tratti di un beneficiario che rientra o meno nel computo del numero dei posti di accoglienza finanziati - può attivare la seguente procedura:

- in forma semplice, ma obbligatoria comunicazione al Servizio Centrale (senza che lo stesso debba rilasciare alcuna autorizzazione), quando si intenda estendere l'accoglienza ad altri beneficiari, pur in presenza del pieno utilizzo dei posti residenziali assegnati, che dovranno quindi essere tutti occupati prima di procedere all'accoglienza di beneficiari esterni, fermo restando il budget complessivo del progetto approvato e comunque concordando con il Servizio Centrale le modalità di erogazione del servizio;
- richiesta di autorizzazione al Servizio Centrale, nel caso in cui i posti residenziali non siano tutti occupati, ma la particolare situazione del beneficiario renda necessaria l'attivazione del servizio in questione e comunque sempre fermo restando il costo complessivo del progetto approvato. Resta inteso che anche in questa seconda ipotesi, e a maggior ragione, dovranno essere concordate con il Servizio Centrale le modalità di erogazione del servizio.

In entrambi i casi i beneficiari assistiti dovranno essere comunque obbligatoriamente censiti nella Banca Dati del Sistema ma soltanto come "esterni", valorizzando l'apposita voce.

### ***L'accoglienza "in famiglia"***

Al momento della scrittura del presente MANUALE sono in corso le prime sperimentazioni strutturali, rientranti all'interno dello SPRAR, relative all'accoglienza di titolari di protezione internazionale e umanitaria presso famiglie private.

La cosiddetta “accoglienza in famiglia” potrebbe potenzialmente contribuire a prevenire un rischio di vulnerabilità socio-economica dei titolari di protezione internazionale e umanitaria e facilitarne – più di ogni altro intervento – le dinamiche di inclusione sociale.

Condizione indispensabile per l’avvio di interventi di accoglienza in famiglia è la loro realizzazione in qualità di strumento proposto nell’ambito di un percorso personalizzato di accoglienza e a disposizione del progetto SPRAR per favorire la semiautonomia dei beneficiari. Sono, infatti, da considerarsi come misure di “secondo livello”, funzionali all’accelerazione dei percorsi di uscita ovvero da contemplare – secondo i singoli casi – come iniziative alternative all’accoglienza nelle strutture preposte.

Intesa in tal senso l’accoglienza in famiglia non può esulare dalle progettualità locali e dai suoi attori tra i quali è fondamentale prevedere un circuito virtuoso quadrangolare per garantire gli ospiti e, al tempo stesso, gli ospitanti:

- il comune e i suoi servizi sociali, per ricondurre gli interventi nell’ambito dello SPRAR e del *welfare* locale, per procedere alla selezione, all’individuazione e al supporto alle famiglie;
- lo SPRAR territoriale nel suo complesso per garantire l’erogazione dei servizi specifici per la presa in carico di migranti forzati, a completamento dell’accoglienza integrata;
- le famiglie per l’effettiva accoglienza;
- i diretti interessati, richiedenti e titolari di protezione internazionale/umanitaria, ai quali dovrà necessariamente essere richiesta una partecipazione attiva al percorso.

Nella realizzazione degli interventi di accoglienza in famiglia si deve innanzitutto riconoscere la centralità del comune e dei suoi servizi sociali nella programmazione e nel coordinamento degli interventi nella loro complessità, nonché nelle procedure di selezione, individuazione dei nuclei familiari e del loro supporto, soprattutto in termini di supervisione.

Nelle more di una stesura di linee guida *ad hoc*, che disciplinino le procedure e le modalità di realizzazione, è senz’altro necessario prevedere alcune accortezze tra le quali, in primo luogo, quelle connesse alla individuazione delle famiglie cui fare riferimento. Occorre prevedere la composizione di un gruppo di famiglie con un percorso di individuazione delle stesse, tempi, modalità di programmazione e di verifica. Una volta selezionate le famiglie, si devono prevedere una preparazione/formazione propedeutica e *in itinere*, oltre a momenti di costante aggiornamento, di supervisione e di auto-aiuto.

### **Requisiti minimi delle strutture di accoglienza**

Le strutture di accoglienza devono tenere conto delle specifiche esigenze dei beneficiari e dei particolari requisiti previsti dalla normativa nazionale<sup>11</sup> (come, per esempio, l’assenza di barriere architettoniche e gli spazi adeguati per le varie esigenze). Nel caso di accoglienza in appartamenti, è opportuno rilevare che, non trattandosi di centri collettivi, né tanto meno di centri di natura socio-sanitaria, gli alloggi stessi devono essere in possesso dei medesimi requisiti previsti per gli immobili da adibire a civile abitazione.

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

Rispetto alle strutture di accoglienza destinate a persone portatrici di specifiche vulnerabilità, valgono in generale le medesime considerazioni, prevedendo, allo stesso tempo, l’attivazione di

---

<sup>11</sup> La normativa nazionale prevede standard minimi che le regioni possono decidere di implementare sulla base delle risorse a loro disposizione e delle caratteristiche dei diversi luoghi. Le regioni, in riferimento ai requisiti minimi fissati dallo Stato, stabiliscono criteri per autorizzare, accreditare e vigilare sulle strutture e i servizi pubblici e/o privati. Questo avviene attraverso l’emanazione di delibere di giunta, sulla base delle quali i comuni rilasciano autorizzazioni in riferimento alla legge regionale di recepimento della legge nazionale .

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

interventi specifici, con servizi mirati, che attuino le misure di assistenza e supporto da garantire alla persona in relazione alle sue particolari esigenze. E' bene specificare che anche e soprattutto le strutture destinate all'accoglienza di persone portatrici di vulnerabilità attinenti alla sfera della salute fisica o psichica non vanno intese come centri di natura socio-sanitaria, ma devono conformarsi alle caratteristiche proprie delle strutture SPRAR, pur prevedendo un allestimento e una logistica conformi alle esigenze di presa in carico specifica, ivi compreso l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Nel caso in cui il progetto preveda la presenza di un operatore notturno, è necessario allestire per lo stesso una stanza separata da quelle degli utenti con relativo servizio igienico.

Per non ostacolare la partecipazione alla vita sociale e l'accesso ai servizi del territorio da parte dei beneficiari è importante che la struttura di accoglienza sia collocata in **luoghi abitati**, facilmente raggiungibile da servizi di trasporto pubblico. Qualora le fermate dei servizi pubblici fossero a una distanza superiore al chilometro, è necessario che l'ente locale predisponga un servizio di navetta, organizzato in modo tale da essere funzionale alle esigenze dei beneficiari e del progetto territoriale stesso. Nel caso in cui, invece, il servizio di trasporto pubblico sia per frequenza e orari non funzionale a dette esigenze, l'ente locale deve necessariamente prevedere altre forme di trasporto integrative.

La struttura di accoglienza deve essere dotata di **servizi igienici** adeguati e in numero sufficiente in rapporto ai beneficiari accolti (minimo 1 ogni 6), nonché proporzionalmente superiore in base al numero di beneficiari e alla presenza mista di genere.

Le **stanze** – sempre dotate di finestre aperte all'esterno – devono essere in numero proporzionale alle persone accolte (massimo 4 persone per stanza in centri collettivi; 2 o 3 persone negli appartamenti).

La ripartizione dei posti letto per stanza deve tenere conto della metratura e della logistica dei locali, prevedendo per ogni persona spazi adeguati, anche di movimento (come anche previsto dalle singole normative regionali). A ogni singolo beneficiario deve essere garantita la disponibilità di un letto, un armadio, un comodino e una sedia/appendiabiti. L'utilizzo dei letti a castello va considerato come soluzione estrema e solo, in coerenza a quanto detto sopra, al fine di ottimizzare lo spazio per rendere ancora più confortevole l'ambiente.

Per la sistemazione dei **nuclei familiari** è necessario prevedere stanze separate per i figli di età superiore ai quattro anni, fatte salve esigenze specifiche.

Nelle strutture destinate all'accoglienza di persone portatrici di vulnerabilità psicologica o psichica la ripartizione dei posti letto dovrebbe prevedere 1 o al massimo 2 persone per stanza, lasciando una certa discrezionalità al progetto in base alle esigenze degli ospiti accolti, tenendo altresì conto della metratura e della logistica dei locali.

In ogni struttura di accoglienza si deve prevedere la presenza di almeno uno **spazio comune** attrezzato per la lettura, la conversazione e, in genere, per le attività ricreative e di tempo libero e di **adeguati spazi** che possano garantire la tutela della privacy e la possibilità di avere condizioni in cui la persona possa restare da sola.

Ogni struttura, appartamento e centro collettivo, deve avere lo spazio adeguato da adibire alla consumazione dei pasti, come cucina o refettorio.

Le strutture devono essere dotate di un sistema di **riscaldamento** sicuro che deve essere garantito nelle modalità ritenute più idonee alla tipologia di struttura e alle esigenze organizzative del progetto.

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

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

Si possono, inoltre, prevedere:

- uno spazio per la televisione;
- un collegamento satellitare per consentire la visione dei canali esteri (secondo modalità puntuali e attuabili che possano garantire una condivisione dell'opportunità, senza renderla causa di tensioni);
- un accesso a internet.

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

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

### ***Strumenti gestionali***

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

#### ***Regolamento del centro (in allegato un fac simile)***

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

Al beneficiario che accede alla struttura, il regolamento – così come il patto di accoglienza – deve essere presentato con l'ausilio di un **mediatore culturale**, passaggio ancor più importante nel caso di beneficiari analfabeti. L'intervento dei mediatori si rileva necessario anche nei casi in cui i beneficiari contestino i contenuti del regolamento o li contrastino con eventuali comportamenti di avversione.

Così come si legge sotto in merito al patto di accoglienza, anche il regolamento di accoglienza deve essere **formalmente accettato** dal singolo beneficiario.

#### ***Patto di accoglienza (in allegato un fac simile)***

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

La sottoscrizione del patto di accoglienza (in allegato un *fac simile*) - da effettuarsi entro quindici giorni dall'inserimento in accoglienza e congiuntamente all'accettazione del regolamento di accoglienza, a esso allegato - è uno dei primi adempimenti da assolvere e uno dei principali strumenti che favorisce un rapporto di reciprocità tra operatore e beneficiario: entrambi sono chiamati, secondo la propria posizione, a contribuire al progetto di accoglienza e a parteciparvi in maniera attiva. Per detti motivi la sottoscrizione del patto deve rivestire un carattere di **opportuna formalità** e richiede particolari accortezze: formalità della sede, utilizzo di carta intestata dell'ente locale, sottoscrizione alla presenza di un rappresentante dell'ente locale e dell'ente attuatore.

L'accoglienza, in tale modo, si colloca nella sfera del rispetto dei diritti e della dignità delle persone.

La comprensione da parte del beneficiario, non solo del significato, ma anche dello scopo e dei contenuti del patto di accoglienza, è essenziale per un primo approccio consapevole e condiviso, al proprio progetto personalizzato. Attraverso il patto di accoglienza l'ente locale (e con esso l'ente gestore) si impegna a garantire accoglienza e a erogare una serie di servizi. Il beneficiario, da parte sua, si impegna a rispettare il regolamento della struttura, ad apprendere la lingua italiana, ad

adoperarsi in prima persona per la realizzazione del suo progetto di inserimento, a rispettare i termini e le modalità di accoglienza e a partecipare attivamente alla proposta di accoglienza integrata.

Nel patto è indicato in maniera esplicita il periodo durante il quale il beneficiario rimarrà all'interno del progetto. Fermo restando il carattere personale del progetto di accoglienza, è necessario diversificare i tempi di permanenza in base a quanto stabilito dalla normativa, in merito alla differenza di permessi di soggiorno tra richiedenti e titolari di protezione.

Qualora il beneficiario dovesse rifiutarsi di sottoscrivere il patto di accoglienza, la permanenza all'interno dello SPRAR non potrà proseguire e di questo l'interessato dovrà essere consapevole. Una volta appurate le ragioni di una scelta del genere ed esclusa la possibilità di poterle superare, il percorso di accoglienza nello SPRAR dovrà dichiararsi terminato. Nel caso di richiedente protezione internazionale, una decisione del genere dovrà essere riportata all'attenzione della Prefettura con richiesta di individuazione di altra struttura di accoglienza al di fuori dello SPRAR.

### ***Registro delle presenze***

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

### ***Riunioni con i beneficiari***

In linea con l'approccio all'accoglienza integrata che caratterizza lo SPRAR e con l'obiettivo della promozione delle autonomie, delle capacità e della valorizzazione delle risorse individuali, nella gestione delle strutture di accoglienza (siano esse appartamenti o centri collettivi) è opportuno prevedere riunioni periodiche con i beneficiari. Tale modalità di lavoro facilita la reciproca conoscenza dei beneficiari, la promozione di attività pratiche e quotidiane (per esempio la cura della casa e degli spazi), la condivisione di comportamenti e di alcune regole comunitarie (anche consuetudinarie e non scritte nel regolamento di accoglienza) che si trasmettono dai vecchi ai nuovi beneficiari accolti.

La riunione deve tenersi alla presenza di tutti i beneficiari dell'appartamento (in caso di centri collettivi in piccoli gruppi di massimo otto persone) e almeno due operatori. La presenza di più operatori è da considerarsi valore aggiunto e funzionale alla gestione della riunione e contestualmente permette di dare importanza alla riunione e alla partecipazione.

La riunione deve essere calendarizzata ogni tre/quattro settimane e avere una durata prestabilita di circa un'ora; eventuali tempi più lunghi possono essere in via eccezionale pattuiti con i partecipanti all'apertura della riunione stessa. All'ordine del giorno della riunione, da condividere in apertura con i beneficiari, possono essere iscritti problemi concreti della casa/centro collettivo, manutenzioni ordinarie per le quali sono avanzate richieste agli operatori (per es. sostituzione lampadine), questioni pratiche di condivisione degli spazi e di convivenza (per es. turni di pulizie, temi relativi alla relazione tra le persone) o di gestione operativa della struttura (per es. utenze e consumi – V. sotto). Allo stesso tempo è opportuno prevedere, rispetto a quanto emerso nella riunione precedente, una verifica della rimozione o persistenza dei problemi segnalati.

Per favorire la fluidità della discussione è opportuno limitare l'intervento di un mediatore culturale solo quando si renda strettamente necessario.

### ***Gestione delle utenze e dei consumi***

In maniera propedeutica all'uscita dal progetto di accoglienza e ai percorsi di inserimento abitativo, è importante che i beneficiari siano resi consapevoli e partecipi della gestione delle utenze e dei consumi. Oltre a una corretta informazione sull'uso e sui costi, si può prevedere un diretto coinvolgimento nelle procedure di auto-lettura dei contatori, così come le stesse bollette potranno essere uno strumento da impiegare anche nei corsi di apprendimento della lingua italiana e nelle dinamiche di conoscenza del territorio e dei suoi servizi.

Nel regolamento della struttura si possono inserire indicazioni e accorgimenti per il risparmio energetico, dell'acqua e del gas (per esempio orari in cui preferibilmente utilizzare gli elettrodomestici; spegnere le luci di stanze e bagni quando la luce naturale è sufficiente o quando nei luoghi non c'è nessuno; sbrinare periodicamente il frigorifero; spegnere i fornelli, una volta ultimata la cottura dei cibi; ecc.).

### **Colloquio di ingresso**

All'ingresso nel progetto di accoglienza è fondamentale che ogni beneficiario sia adeguatamente **informato sul funzionamento** della struttura (centro o appartamento) e sulle regole da condividere e rispettare.

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

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

- i servizi di cui potrà usufruire e gli operatori cui fare riferimento;
- tempi e modalità dell'accoglienza;
- le modalità di partecipazione attiva al progetto di accoglienza;
- l'organizzazione e le modalità di funzionamento della struttura (centro o appartamento);
- il ruolo dei singoli operatori in riferimento ai servizi offerti;
- la presentazione del regolamento della struttura;
- il patto di accoglienza che il beneficiario, dopo averlo accettato e condiviso, sarà invitato a firmare.

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

- verificare che il beneficiario abbia compreso tutti i diversi passaggi presentati;
- verificare la presenza di particolari esigenze e necessità da parte del beneficiario;
- sollecitare il beneficiario a presentare domande e richiedere chiarimenti;
- sollecitare il beneficiario a comunicare eventuali esigenze particolari (alimentari, ecc.).

Successivamente al colloquio di ingresso il beneficiario viene formalmente inserito nella struttura di accoglienza e si procede a:

- richiedere di condividere e sottoscrivere entro 15 giorni il patto di accoglienza;
- consegnare le chiavi, nel caso di appartamenti e comunque solo una volta sottoscritto il patto di accoglienza;
- assegnare un posto letto;
- presentare gli altri beneficiari, con una modalità informale ma non improvvisata, né casuale;
- provvedere a una prima distribuzione di capi di abbigliamento e del kit di igiene personale;
- fissare un primo appuntamento per espletare le pratiche burocratiche più urgenti e propedeutiche all'accesso ai diversi servizi del territorio;
- registrare l'ingresso del beneficiario in banca dati (per un approfondimento si rimanda alla sezione "*Procedure nello SPRAR: ingresso, permanenza e uscite*" in questo stesso MANUALE).

### **Pratiche burocratiche**

Le pratiche burocratiche da seguire in via prioritaria sono:

- la comunicazione alla Questura;
- la comunicazione alla Prefettura;
- la richiesta di codice fiscale;

- l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN).

Al momento dell'inserimento di un nuovo beneficiario all'interno del progetto di accoglienza, l'ente locale è tenuto a segnalarne la presenza alla Questura di zona entro quarantotto ore. Tale comunicazione è prevista dalle norme antiterrorismo per tutti i cittadini, dalla normativa sull'immigrazione e dalla normativa specifica in materia di accoglienza/ospitalità. Contestualmente a completamento dell'iter formale di inserimento è opportuno effettuare la medesima segnalazione anche alla Prefettura territorialmente competente.

Il codice fiscale è fondamentale per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN). La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione generale delle entrate del Ministero delle Finanze (con sede in ogni capoluogo di provincia), dietro presentazione di un documento di identità o, nel caso di richiedenti protezione internazionale, del permesso di soggiorno.

Dal momento in cui il beneficiario risulta domiciliato presso la struttura di accoglienza, deve poter accedere a tutti i servizi pubblici presenti sul territorio, tra cui il servizio sanitario nazionale.

Per quanto attiene i minori stranieri non accompagnati sono previsti specifici adempimenti, la cui trattazione si rimanda all'approfondimento dedicato in questo stesso MANUALE.

### ***Servizi di pulizia e igiene ambientale***

Per servizi di pulizia e di igiene ambientale si intendono tutte quelle attività atte ad assicurare il confort igienico ambientale della struttura di accoglienza, al fine di garantire lo svolgimento delle attività previste. Fermo restando quanto disposto dalle normative di settore in tema di igiene degli ambienti e di raccolta e smaltimento dei rifiuti, il progetto territoriale deve garantire una pulizia periodica dei locali (uffici e aree comuni) e degli spazi esterni, lasciando al beneficiario l'onere di provvedere quotidianamente alle pulizie della stanza in cui soggiorna.

Nei centri collettivi la previsione di turni per la pulizia degli spazi comuni può essere uno strumento di partecipazione e di protagonismo importante, purché utilizzato in maniera non estemporanea e debitamente contestualizzato nel progetto personalizzato delle singole persone interessate.

Negli appartamenti, dato l'evidente maggiore livello di autonomia dei beneficiari, si devono promuovere accordi di autogestione dell'unità abitativa, lasciando ai beneficiari un più ampio margine di organizzazione e prevedendo una periodica verifica esterna da parte del progetto.

### ***Vitto e generi di prima necessità***

Il vitto include la colazione e i due pasti principali. Il rapporto con il cibo, pur variando da persona a persona, rappresenta spesso un elemento fondamentale nella rielaborazione del distacco, della perdita di legami e del contesto sociale di riferimento. Pertanto, nel curare l'alimentazione dei beneficiari si dovrebbe tendere sempre a soddisfare la richiesta e la necessità di particolari tipi di cibo, in modo da rispettare le tradizioni culturali e religiose delle persone accolte e le eventuali esigenze connesse al loro stato di salute.

Le modalità di gestione del servizio possono variare a seconda della tipologia e della organizzazione della struttura.

La completa **autonomia nella preparazione dei pasti** è la modalità più in linea con gli obiettivi dell'accoglienza integrata ed è obbligatoria nel caso di accoglienza in appartamenti. E' tuttavia possibile (e auspicabile) prevedere soluzioni di questo tipo anche all'interno dei centri collettivi (soprattutto se medio-piccoli), prestando attenzione ad alcune piccole accortezze, quali la previsione di turni per la spesa e per l'utilizzo dello spazio cucina e la condivisione delle modalità di conservazione degli alimenti.

Nell'ambito di tale forma di gestione, per garantire l'approvvigionamento della cucina, il progetto può organizzarsi nelle modalità ritenute più idonee alla tipologia di struttura e alle esigenze organizzative del progetto:

- L'erogazione di denaro direttamente ai beneficiari per l'acquisto di beni alimentari è una formula indicata soprattutto nel caso di accoglienza in appartamenti. In ipotesi del genere è opportuno prevedere un accompagnamento iniziale al fine di consentire l'acquisizione di dimestichezza con i luoghi, le modalità e i costi della spesa, favorendo così una graduale autonomia dei beneficiari nella gestione della quotidianità.
- La distribuzione di buoni alimentari pre-pagati è di fatto un'alternativa all'erogazione del denaro. Per consentirla è necessario prevedere accordi con alcuni esercizi commerciali del territorio. In nessun caso sono consentiti la produzione e l'utilizzo di "fac simile di moneta di scambio" in luogo del denaro contante o di buoni spesa/pasto.
- In alternativa ai buoni pasto in quanto tali (che potrebbero vincolare la possibilità di scelta degli esercizi commerciali), è possibile verificare con il Servizio Centrale la possibilità di adottare una carta prepagata ricaricabile, che consentirebbe anche una maggiore tracciabilità di spesa.
- La distribuzione dei generi alimentari prevede l'acquisto diretto da parte del progetto, tenendo conto anche di richieste di alimenti specifici avanzate dai beneficiari. Per i generi alimentari di base (pasta, olio, riso ecc) potrebbe essere utile fare ricorso a convenzioni con il *banco alimentare*. Una soluzione del genere nella distribuzione del vitto è senza dubbio di più facile gestione da parte degli operatori ma, al tempo stesso, rallenta l'acquisizione di autonomia da parte dei beneficiari. Tuttavia, è sempre possibile prevedere il coinvolgimento di questi ultimi in turni di spesa, purché questo avvenga in maniera non estemporanea e debitamente contestualizzato nel progetto personalizzato delle singole persone interessate.

Il servizio mensa deve essere organizzato internamente al centro collettivo e solo come estrema *ratio* all'esterno delle strutture. Nel caso venga allestito all'interno, è necessario prevedere uno spazio cucina, l'impiego di personale specifico, nonché l'adeguamento alle disposizioni previste dalle aziende sanitarie locali. Per **agevolare la partecipazione alla gestione e alla vita della struttura** di accoglienza, si può prevedere (ed è consigliabile) che gli stessi beneficiari possano collaborare al funzionamento della mensa. In tal caso occorre organizzare turni di spesa, di cucina e di pulizia, nonché creare degli strumenti per l'elaborazione di menù condivisi con i beneficiari, eventualmente prevedendo la frequenza di corsi atti a ottenere l'attestato HACCP da parte dei beneficiari. Deve essere, inoltre, allestito un **refettorio** da utilizzare anche in orari alternati.

Nei casi in cui ci si avvalga di una mensa esterna alla struttura di accoglienza, sarà necessario garantirne il facile raggiungimento dal centro. In tale ipotesi – da considerare in maniera residuale, in quanto senza margini di partecipazione e di attività da parte dei diretti interessati – è possibile prevedere la distribuzione di buoni pasto da utilizzare presso le stesse mense con i cui gestori è opportuno siglare accordi e/o stipulare convenzioni.

In ultima istanza e in maniera del tutto eccezionale e legata a singole, temporanee e straordinarie contingenze, può essere anche predisposto un servizio di *catering* con consegna dei pasti a domicilio: modalità che può essere presa in considerazione nei casi di grandi centri collettivi, quando la normativa nazionale imponga disposizioni restrittive nella gestione delle cucine interna alla struttura (le quali devono necessariamente essere superate). In tal caso sarà opportuno stipulare delle convenzioni, facendo attenzione alla diversificazione del menù in base alla tipologia delle persone accolte.

Nel caso di servizio mensa, così come per l'opzione straordinaria e residuale del *catering*, deve essere necessariamente **allestito uno spazio** per garantire ai beneficiari autonomia nella preparazione di merende e spuntini, nella preparazione e somministrazione delle bevande (anche calde), nonché momenti di ristoro, individuale e comunitario.

Nel caso di accoglienza di nuclei familiari tale spazio è indispensabile per la preparazione dei pasti per neonati e bambini.

### ***Abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale***

La fornitura di capi di abbigliamento, biancheria e prodotti per l'igiene personale può effettuarsi in generale con due diverse modalità di erogazione:

- tramite erogazione diretta da parte del progetto di accoglienza;
- mediante contributi in denaro o in buoni spesa, utilizzabili presso più esercizi commerciali convenzionati, con i quali si siano definiti accordi in merito.

La **biancheria** di base per la casa (lenzuola, asciugamani, coperte, canovacci, tovaglie) – negli appartamenti, così come nei centri collettivi - deve essere in quantità sufficiente per il numero dei beneficiari e per le esigenze di cambio. Più precisamente per ogni beneficiario devono comunque essere garantiti: materasso, cuscino, doppio cambio di lenzuola (non monouso o “in tessuto non tessuto”), doppio cambio di federe, doppio cambio di asciugamani e due coperte. Gli effetti lettereschi devono essere adeguati al luogo e alla stagione dell'accoglienza.

La **fornitura di base di vestiario e calzature** deve essere effettuata in modo tale da garantire il numero di capi di abbigliamento necessario e sufficiente per le esigenze di cambio (almeno sette cambi per l'abbigliamento intimo e due o tre cambi per il resto dell'abbigliamento: magliette, maglioni, scarpe e ciabatte, pantaloni, gonne, giacche). In generale l'abbigliamento deve essere commisurato alla stagione e al luogo del soggiorno, per cui è necessario prevedere un ricambio periodico e/o stagionale dello stesso.

A integrazione dei capi nuovi, si possono prevedere anche accordi con i centri di raccolta di abbigliamento usato (esclusa la biancheria intima), purché sottoposto ad adeguati processi di sterilizzazione e in buone condizioni.

La gestione della raccolta e della distribuzione di abbigliamento usato deve essere rispettosa della dignità e con procedure definite e conosciute dai diretti interessati. Sarebbe importante riuscire a trovare uno spazio fisico in cui allestire espositori divisi per genere (donna, uomo, bambino) e per taglie; prevedere una cabina di prova e un registro delle consegne. Gli stessi beneficiari potrebbero essere coinvolti in turni di presenza e di gestione dello spazio, il quale potrebbe diventare un servizio a disposizione dell'intera comunità cittadina.

Al beneficiario vanno garantiti tutti i prodotti necessari per la sua **igiene personale** (dentifricio, spazzolino, shampoo, doccia schiuma, sapone, detergente intimo, pettine, tagliaunghie, rasoio e schiuma da barba). Tale elenco va naturalmente integrato in relazione al genere o all'età del beneficiario (assorbenti igienici, pannolini ecc.). La fornitura, nelle modalità di erogazione ritenute più idonee, deve essere periodicamente verificata e rinnovata.

### ***Altri generi da garantire***

Devono inoltre essere garantiti:

- una scheda telefonica e/o ricarica, nei tempi e nelle modalità previsti dal patto di accoglienza;
- l'abbonamento al trasporto pubblico urbano o extraurbano al fine di garantire l'accesso ai servizi e/o ai luoghi di socializzazione;
- un assortimento di pentole, piatti e stoviglie (in caso di accoglienza in appartamento).

- articoli di puericultura, vale a dire tutti quei prodotti necessari a far dormire, a far mangiare, a trasportare, a curare l'igiene del bambino (lettini, seggioloni, box, culle, passeggini, biberon, tettarelle, posate, piattini, ecc. (in caso di accoglienza di nuclei familiari o monoparentali)

### **Pocket money**

Il *pocket money* consiste in un contributo in denaro da corrispondere a ogni beneficiario (commisurato al numero dei componenti del nucleo familiare) e destinato alle piccole spese personali, ulteriori rispetto ai beni e ai servizi (trasporto, scheda telefonica, vitto, ecc.) garantiti dal progetto di accoglienza e che eventualmente potrebbero essere erogati sotto forme di altri contributi. Il *pocket money*, oltre a consentire ai beneficiari di acquistare anche generi voluttuari e non di prima necessità, è uno strumento di supporto ai percorsi di inserimento. Permette, infatti, di acquisire maggiore confidenza con la valuta e di testare direttamente il costo della vita.

A tal fine è sempre preferibile adottare le **carte prepagate ricaricabili** per ogni singolo beneficiario (sono possibili anche per i minorenni, secondo modalità e fasce di età differenti per i vari istituti di credito) o per gli adulti dei nuclei familiari.

All'erogazione materiale del *pocket money* si deve procedere nel rispetto della dignità della persona. Pertanto si deve fare attenzione affinché non prenda i connotati di un "obolo". A questo si può ovviare prestando attenzione ad alcune accortezze: distribuzione del denaro o procedure di conferma dell'avvenuta ricarica delle carte prepagate in un luogo "istituzionale" come, per esempio, un ufficio comunale e la presenza di personale dell'ente locale preposto alla contabilità.

Per favorire i percorsi di (ri)conquista dell'autonomia della persona e del nucleo familiare, si può contemplare la possibilità di istituire un sistema graduale di erogazione del *pocket money* che preveda un **importo iniziale omogeneo** per tutti i beneficiari, innalzabile al singolo beneficiario a un importo più alto, qualora dopo un primo periodo di accoglienza e a seguito di verifiche congiunte (tra lo stesso beneficiario e l'operatore) sull'andamento del progetto personalizzato, siano raggiunti alcuni degli obiettivi prefissati: come la frequenza di corsi di italiano e di formazione, il coinvolgimento in turni per attività interne al progetto, la partecipazione a iniziative del territorio, ecc.

E' altresì possibile prevedere una **riformulazione** del *pocket money* in particolari situazioni, soprattutto nei casi in cui i beneficiari avviino regolarmente attività retribuite o percepiscano indennità di previdenza sociale. In tali casi il *pocket money* non viene erogato quando l'introito mensile sia superiore a un importo definito dal Servizio Centrale in accordo con il Ministero dell'Interno. Una disposizione del genere – che deve essere esplicitata nel patto di accoglienza – è da considerarsi nell'ottica di una partecipazione diretta della persona al progetto di accoglienza.

Per esplicita volontà del singolo beneficiario e, pertanto, ancora una volta definito nel patto di accoglienza, è possibile prevedere l'erogazione parziale del *pocket money*, in virtù di un **accantonamento** delle somme non erogate, che potranno essere liquidate al momento dell'uscita dal progetto di accoglienza.

#### **Per approfondimenti:**

D. Novara, *La grammatica dei conflitti. L'arte maieutica di trasformare le contrarietà in risorse*, Sonda 2011

## **Principale normativa di riferimento**

### **In materia di civile abitazione**

DM n. 1444 del 2 aprile 1968, in materia di spazi destinati all'edilizia residenziale

Legge n. 457 del 5 agosto 1978, norme in materia di edilizia residenziale

DM Ministero dell'interno n. 246 del 16 maggio 1987, norme di sicurezza antincendi per gli edifici di civile abitazione

Legge n. 13/1989, disposizioni per favorire il superamento o l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati

DPR n. 380 del 20 ottobre 2001, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di edilizia

DM Ministero della Solidarietà Sociale n. 308/2001, requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'art. 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328

D.Lgs n. 142/2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

D. Lgs n. 81 del 9 aprile 2008, Testo unico in materia di sicurezza e di salute sul lavoro

### **In materia di segnalazione delle presenze e domicilio**

Art. 43 Codice Civile, in materia di domicilio

Art. 12 del DL n. 59 del 21 marzo 1978, convertito in legge 18/05/1978 n. 91, in materia di antiterrorismo

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

### **In materia di accesso al SSN**

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

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

### **In materia di certificazioni**

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

## STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO SOCIALE

INDICAZIONI METODOLOGICHE GENERALI - LA CONOSCENZA E FRUIZIONE DEI SERVIZI (DIRITTI) MINIMI EROGATI SUL TERRITORIO - ISCRIZIONE ALLA RESIDENZA ANAGRAFICA - RILASCIO DEL CODICE FISCALE - ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - INSERIMENTO SCOLASTICO DEI MINORENNI – ISCRIZIONE SCOLASTICA – DIRITTO-DOVERE ALL'ISTRUZIONE – PROGETTO DI ACCOGLIENZA E SCUOLA - CORSI DI APPRENDIMENTO E APPROFONDIMENTO DELLA LINGUA ITALIANA E ISCRIZIONE AI CORSI DI ISTRUZIONE PER GLI ADULTI (IDA) – ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO - ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO ABITATIVO – ACCOMPAGNAMENTO ALLA CITTADINANZA - COSTRUZIONE DI UNA RETE SOCIALE DI SUPPORTO – ANIMAZIONE SOCIO-CULTURALE

### *Indicazioni metodologiche generali*

Il progetto territoriale deve attuare interventi per supportare il perseguimento dell'obiettivo di inserimento sociale sul territorio delle beneficiarie e dei beneficiari. Quando si fa riferimento all'inserimento sociale si tiene conto di una sua accezione ampia, articolata su più livelli (sociale, abitativo e lavorativo) e si ha come obiettivo l'appropriazione, da parte dei beneficiari, di strumenti e conoscenze che consentano loro di interagire con il territorio in modo dialettico, per trovare risposte a esigenze e bisogni personali attraverso la fruizione dei servizi/diritti offerti, nonché attraverso l'attivazione di reti sociali interpersonali o strutture sociali più ampie (associazioni, comunità religiose, ecc.).

L'obiettivo generale è, dunque, la **(ri)acquisizione della propria autonomia**, gli obiettivi specifici che dovranno conseguire i beneficiari del progetto sono:

- la conoscenza del territorio e delle opportunità che offre;
- la conoscenza e la fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio;
- la conoscenza del mercato del lavoro;
- la conoscenza delle principali regole di funzionamento del mercato immobiliare e della gestione di una abitazione;
- la comprensione delle principali norme del contesto normativo italiano e il diritto di acquisizione della cittadinanza;
- la consapevolezza e la capacità di avvalersi di reti di riferimento (istituzionali, sociali, relazionali, informali).

Per la realizzazione e la riuscita di questi obiettivi è indispensabile, accanto alle attività più propriamente indirizzate al beneficiario, programmare una serie di azioni di informazione e di **coinvolgimento degli attori sociali del territorio**, in particolar modo quelli istituzionali. E'fondamentale difatti che il progetto, oltre l'attività di mappatura dei servizi sanitari, sociali, educativi, costruisca una rete di collaborazioni con le istituzioni/servizi territoriali quali gli uffici dell'anagrafe, le ASL, la Questura, la Prefettura, i centri per l'impiego (CPI), i centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA), gli enti di formazione professionale, gli istituti scolastici, i servizi sociali del comune, ecc. Il coinvolgimento di questi istituzioni/servizi è funzionale sia per un più efficace e tempestivo accesso ai servizi da parte dei beneficiari coinvolti, sia per poter consolidare e accrescere condizioni e strumenti di collaborazione inter-organizzativa che consentono di rendere stabile l'intervento progettuale.

Insieme alla costruzione di una rete istituzionale, è importante che il progetto preveda anche un'attività più ampia di lettura del territorio con l'obiettivo di cogliere qual è il "patrimonio di un luogo" attraverso un'attività di analisi della comunità locale e degli attori sociali (organizzazioni sindacali e imprenditoriali, associazioni di volontariato, centri sportivi, banche del tempo, ecc.). La conoscenza del territorio facilita l'interazione del progetto con il contesto e permette azioni mirate

per il coinvolgimento, diretto o indiretto, degli attori sociali attivi sul territorio consentendo così di implementare la rete dei servizi con una più ampia rete sociale di supporto.

### ***La conoscenza e fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio<sup>12</sup>***

L'orientamento e l'accesso ai servizi (diritti) del territorio rappresenta l'anello strategico per l'inizio di un percorso di (ri)acquisizione della propria autonomia. Per questo i servizi minimi devono essere garantiti tempestivamente e individualmente a tutti i beneficiari. Tutte le azioni intraprese in tal senso dovranno essere concordate e condivise dai beneficiari, i quali non sempre hanno chiaro e definito quali siano i servizi/diritti ai quali possono e debbono avere accesso.

Nel caso di beneficiari diversamente abili è necessario verificare anche l'accessibilità ai locali dei servizi ai quali si rivolgono. Il progetto che li accoglie deve quindi provvedere ad analizzare il bisogno del richiedente asilo e titolare di protezione internazionale e umanitaria rendendolo comprensibile, qualora sia necessario, anche all'interno della rete dei servizi.

Fa parte dell'azione di orientamento anche la "presa di confidenza", laddove necessaria, con l'ambiente urbano, fornendo informazioni circa i trasporti pubblici (quali sono; le esenzioni previste), gli uffici postali (dove sono e quali servizi offrono), le farmacie (come acquistare i medicinali, l'uso delle ricette mediche e delle esenzioni da *ticket*), le banche (dove sono e modalità di accesso), le zone commerciali, ecc., questo al fine di conseguire una piena autonomia di movimento e comprensione delle principali norme che regolano la vita quotidiana di quel contesto. A tal fine si può proporre al beneficiario di creare una mappa, progressivamente puntata con i luoghi di riferimento, gradualmente conosciuti dal diretto interessato.

Il progetto territoriale deve poi prevedere la **conoscenza e la fruizione dei servizi (diritti) minimi erogati sul territorio** relativamente a:

- iscrizione ai registri della residenza anagrafica;
- rilascio del codice fiscale presso l'agenzia delle entrate;
- iscrizione al servizio sanitario nazionale;
- inserimento scolastico dei minori;
- inserimento ai corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana e iscrizione ai corsi di istruzione per gli adulti.

A prescindere dalla tipologia di intervento e di servizio, occorrono tre azioni specifiche per attivare il processo di acquisizione di conoscenze e autonomia di iniziativa dei beneficiari: **informare, accompagnare e orientare**.

L'autonomia del beneficiario può essere favorita o rafforzata anche attraverso gli scambi di informazioni o di reciproco aiuto tra i beneficiari stessi. Senza sostituire il lavoro degli operatori dell'équipe, il progetto può dunque efficacemente utilizzare, in questo ambito di intervento, strumenti operativi come quello del *peer support*<sup>13</sup> tra i beneficiari. Iniziative di questo tipo mettono

---

<sup>12</sup>L'ISEE (indicatore situazione economica equivalente) è una modalità di autocertificazione che consente di verificare il diritto di accesso alle prestazioni assistenziali. Le amministrazioni che erogano i servizi possono chiedere la certificazione ISEE per accordare le agevolazioni o gli sgravi richiesti dagli utenti. La valutazione tiene conto dello stato di famiglia e del reddito complessivo dello stesso nucleo familiare. Le prestazioni per le quali è possibile procedere a una certificazione ISEE sono: l'assegno per nucleo familiare; l'assegno di maternità; gli asili nido e gli altri servizi educativi per l'infanzia; le mense scolastiche; le prestazioni scolastiche (libri, borse di studio, ecc.); le agevolazioni per le tasse universitarie; le prestazioni del diritto allo studio universitario; i servizi socio-sanitari domiciliari; i servizi socio-sanitari diurni, residenziali, ecc.; le agevolazioni per servizi di pubblica utilità (telefono, luce, gas, ecc.); le altre prestazioni economiche assistenziali; le altre prestazioni che non rientrano in questo elenco ma che potrebbero essere comunque oggetto di agevolazioni o sgravi.

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

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

<sup>13</sup> Dal sito internet: [http://en.wikipedia.org/wiki/Peer\\_support](http://en.wikipedia.org/wiki/Peer_support) Traduzione del Servizio Centrale: Il sostegno reciproco si verifica quando le persone forniscono conoscenze, esperienze, emozioni aiuto, sociale o pratico l'uno all'altro. E comunemente si riferisce a una iniziativa che consiste in sostenitori addestrati (anche se può essere fornita dai coetanei

in moto non soltanto un processo di comunicazione strettamente informativo, ma vanno oltre e divengono una vera e propria occasione per il beneficiario di constatare i risultati conseguiti da parte di altri dando così forza all'idea di "potercela fare" ad acquisire conoscenze e abilità per realizzare le proprie aspettative.

Il progetto dovrà verificare tempestivamente l'effettiva fruizione dei servizi erogati e la qualità degli interventi effettuati per poter intervenire con azioni di miglioramento principalmente su due livelli:

- la risoluzione di problemi semplici, che si esplica con l'erogazione immediata, o comunque tempestiva, di risposte a bisogni puntuali (per es. mediazione linguistica e interculturale);
- la promozione e l'avvio di formali collaborazioni con enti pubblici o privati per rafforzare i servizi del territorio in risposta a bisogni generalizzati dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria (per es. attivazione di procedure più snelle per l'attuazione di normative e per la fruizione di servizi, organizzazione di iniziative di formazione e di aggiornamento per gli operatori dei servizi sul territorio) oppure per la promozione di nuove attività in risposta a nuovi bisogni generalizzabili a tutta la popolazione anche di quella autoctona (per es. attività ricreative; attività di volontariato, stimolare risorse locali di solidarietà e di auto-aiuto, ecc.)

### ***Iscrizione alla residenza anagrafica***

L'iscrizione nelle liste anagrafiche della popolazione residente in un comune è un requisito essenziale per esercitare i diritti fondamentali della persona e accedere ai servizi del territorio. In virtù di questo è un presupposto necessario per avviare e proseguire qualsiasi percorso di inclusione sociale sul territorio italiano. Pertanto, conformemente a quanto disposto dall'ordinamento italiano, tutti i beneficiari dello SPRAR devono essere iscritti nelle liste anagrafiche.

Per le modalità di iscrizione si rinvia alla sezione "*Strumenti per l'orientamento e l'accompagnamento legale*" di questo stesso MANUALE, nonché per un approfondimento alle "*Linee guida sul diritto alla residenza dei richiedenti e beneficiari di protezione internazionale*"<sup>14</sup>.

### ***Rilascio del codice fiscale***

Il codice fiscale è fondamentale per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN), nonché per essere assunti come lavoratori dipendenti o per iniziare un'attività lavorativa autonoma. La richiesta deve essere inoltrata alla Direzione generale delle entrate del Ministero delle Finanze (con sede in ogni capoluogo di provincia), dietro presentazione di un documento di identità o, nel caso di richiedenti protezione internazionale, del permesso di soggiorno.

### ***Iscrizione al servizio sanitario nazionale***

L'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN) è un diritto/dovere per tutti i richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, ed è un requisito necessario per accedere alle prestazioni sanitarie e ai servizi di prevenzione e cura.

Tutte le persone accolte nello SPRAR devono essere iscritte tempestivamente.

Per le modalità di iscrizione si rinvia alla sezione "*La tutela della salute e la presa in carico sanitaria*" di questo stesso MANUALE.

---

senza formazione), e può prendere un numero di forme come *peer mentoring*, l'ascolto o *counselling*. Il sostegno reciproco è anche usato per riferirsi a iniziative in cui i colleghi, membri di organizzazioni di auto-aiuto e gli altri si incontrano come uguali per dare ad ogni altro supporto su base reciproca.

<sup>14</sup> Scaricabile da [http://www.sprar.it/images/QuadernoSC\\_lineeguida.pdf](http://www.sprar.it/images/QuadernoSC_lineeguida.pdf)

### ***Inserimento scolastico dei minorenni***

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

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

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

### ***Iscrizione scolastica***

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

- permesso di soggiorno<sup>15</sup> (se compiuto il quattordicesimo anno di età, il permesso di soggiorno viene rilasciato direttamente all'alunno straniero, in caso contrario il minore è iscritto sul permesso di uno dei due genitori) e documenti anagrafici;
- documenti sanitari, ovvero il documento attestante le vaccinazioni obbligatorie effettuate (se nel paese di origine, tale documento deve essere tradotto);
- documenti scolastici attestanti gli studi compiuti nel proprio paese di origine; la dichiarazione del genitore o di chi ha la responsabilità del minore, attestante la classe e il tipo d'istituto frequentato. Qualora fossero redatti in una lingua straniera, è necessaria la traduzione giurata.

In ogni caso, l'eventuale posizione di irregolarità per mancanza di documenti non ha alcuna influenza sull'esercizio del diritto-dovere riconosciuto dalla normativa vigente.

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

### ***Diritto-dovere all'istruzione***

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

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

I minori che per motivi fisici, biologici, fisiologici o anche psicologici e sociali hanno impedimenti al normale apprendimento scolastico, ossia manifestano *bisogni educativi specializzati* (BES)<sup>16</sup>,

---

<sup>15</sup> In merito alla presentazione del permesso di soggiorno, si tenga sempre presente che un'eventuale indisponibilità di documenti non può incidere sull'esercizio del diritto-dovere del minore, così come riconosciuto dalla normativa vigente. In ogni caso, infatti, il minore straniero potrà e dovrà essere iscritto alle scuole di ogni ordine e grado, anche se privo del documento di soggiorno.

<sup>16</sup> I BES riguardano gli alunni con: disabilità previste dalla legge 104/1992; con disturbi evolutivi specifici, ossia disturbi dell'apprendimento, deficit del linguaggio o della coordinazione motoria (DSA-ADHD) previsti dalla legge 170/2010; con svantaggio socio-economico, linguistico o culturale previsto dalla direttiva ministeriale del 27 dicembre 2012 e dalla circolare n. 8 del 6 marzo 2013.

possono ricevere interventi individualizzati attraverso l'adozione del piano didattico personalizzato. Il solo fatto di essere alunni con cittadinanza non italiana non implica interventi didattici personalizzati, se non quelli relativi all'apprendimento della lingua. Più frequente invece risulta l'adozione di un piano didattico personalizzato per quegli alunni neo arrivati in Italia e ultra-tredicenni ove siano chiamate in causa altre problematiche di tipo socio-psicologiche. In generale, la personalizzazione del piano didattico non è una mera questione procedurale, ma va inserita nel quadro più generale dell'offerta formativa scolastica rispetto alle tematiche dell'inclusione e del riconoscimento delle diversità e alla capacità della scuola stessa di individuare soluzioni adeguate ai diversi problemi.

### ***Progetto di accoglienza e scuola***

Il progetto di accoglienza interviene per favorire la costruzione di rapporti tra i beneficiari e le istituzioni scolastiche, nonché per supportare i percorsi di inserimento scolastico. E' necessaria difatti un'attività di orientamento su tutti gli ordini di scuola con particolare riguardo alla scuola d'infanzia in quanto, in questa fase, la frequenza scolastica può rimuovere le differenze tra i bambini provenienti da famiglie con passati migratori e quelli di famiglie autoctone, oltre a fornire le competenze necessarie per arrivare alla scuola primaria.

In questa ottica gli interventi da realizzare possono prevedere:

- il supporto al minore e alla sua famiglia nella scelta del tipo di percorso di studi da seguire;
- l'accompagnamento e il sostegno alla famiglia del minore nella gestione dei rapporti con la scuola e con gli insegnanti;
- servizi di mediazione interculturale tra genitori e corpo insegnante;
- la partecipazione alla promozione e alla realizzazione di laboratori linguistici interni alle scuole e finalizzati all'apprendimento e al perfezionamento della lingua italiana (da verificare i contenuti dei piani di offerta formativa dei differenti istituti);
- l'inserimento dei minori in corsi di supporto all'apprendimento della lingua italiana, organizzati all'esterno della scuola;
- la promozione di interventi di sostegno garantiti da personale qualificato e con competenze specifiche sulla mediazione e sull'inserimento scolastico di bambini e ragazzi stranieri;
- la promozione di occasioni di formazione e aggiornamento per il corpo insegnante;
- la promozione di eventi di informazione e sensibilizzazione;
- la promozione di corsi di apprendimento per adulti.

Resta centrale la correlazione tra il progetto di accoglienza e la scuola, anche per quanto riguarda i minori stranieri non accompagnati, mantenendo sempre in considerazione la specifica fascia d'età del minore, le sue aspettative ed esigenze, nonché il relativo progetto educativo. La condizione di "non accompagnato" richiede un'attività di monitoraggio e di collaborazione con la scuola al fine di garantire l'apprendimento e il generale benessere del minore, in relazione ai compagni di classe e al corpo docente.

### ***Corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana e iscrizione ai corsi di istruzione per gli adulti (IDA)<sup>17</sup>***

La conoscenza dell'italiano rappresenta una condizione imprescindibile per entrare in relazione con il contesto sociale. Senza un'adeguata conoscenza della lingua italiana, i beneficiari avrebbero forti restrizioni nell'accesso alle informazioni, nella fruizione dei servizi, nell'espressione di bisogni e più in generale per capire, essere capiti, partecipare e sentirsi parte della comunità locale.

---

<sup>17</sup> Nuova definizione per quelli che venivano chiamati educazione per gli adulti (EDA). Si veda anche nella sezione "Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo" in questo stesso MANUALE.  
Art. 11, comma 10 del DPR 29 ottobre 2012, n. 263 e DPR 28 marzo 2013, n. 80.

Inoltre, la conoscenza della lingua italiana è un requisito di base per l'iscrizione ai corsi di formazione o per entrare nel mondo del lavoro. L'apprendimento della lingua italiana è dunque parte del processo di integrazione e, in quanto tale, la conoscenza di base della lingua italiana per tutti i beneficiari rappresenta un obiettivo prioritario del progetto di accoglienza. Il progetto territoriale deve garantire ai beneficiari l'accesso, la fruibilità e la frequenza dei corsi di apprendimento e approfondimento della lingua italiana, senza interruzioni nel corso dell'anno, per un numero **minimo di dieci ore settimanali**. Va inoltre stimolata, laddove manchi, una forte motivazione all'apprendimento dell'italiano. La motivazione difatti è un elemento rilevante per imparare una lingua straniera in età adulta e lo è ancora di più per quei beneficiari che non hanno avuto un percorso di studi pregresso nel proprio paese d'origine. Per questo è necessario, come primo passo, una "presa di coscienza" del beneficiario dell'opportunità e della necessità di comprendere e parlare in italiano. La decisione di imparare l'italiano dettata da spinta motivazionale forte può essere determinante per il successo del percorso di apprendimento.

Il progetto dovrà altresì attrezzarsi per un effettivo monitoraggio circa il percorso di apprendimento dell'italiano dei beneficiari. Dovrà dunque essere elaborato uno strumento per valutare le competenze di italiano acquisite, predisponendo anche un libretto delle competenze linguistiche e del percorso di apprendimento di ciascun beneficiario, dove registrare le frequenze e il livello di apprendimento conseguito.

Un'altra attività rilevante del progetto riguarda la mappatura dei corsi di italiano offerti dal territorio. La frequenza ai corsi di lingua italiana, oltre a consentire ai beneficiari una maggiore possibilità di scelta, favorisce il processo di autonomia e contribuisce a sviluppare la rete personale di contatti e di punti di riferimento sul territorio.

Tuttavia, nei casi in cui l'offerta esterna di corsi di lingua risulti inadeguata in termini di continuità o per la carenza di livelli diversi di corsi, il progetto d'accoglienza è tenuto a attrezzarsi con corsi al proprio interno. In tal caso dovrà necessariamente prevedere classi non superiori alle 15 persone, l'adeguamento dell'insegnamento ai livelli e una verifica dell'apprendimento.

L'erogazione dei servizi di formazione linguistico-sociale è generalmente molto variegata sia in termini di soggetti che vi operano (CPIA - centri provinciali per l'istruzione degli adulti<sup>18</sup>, terzo settore, istituti scolastici, ecc.), sia per le modalità e per gli utenti coinvolti.

I CPIA, in partenariato con associazioni locali, offrono corsi finalizzati al conseguimento del titolo attestante il raggiungimento del livello A2<sup>19</sup> di conoscenza della lingua italiana, nel quadro comune europeo di riferimento per le lingue, elaborato dal Consiglio d'Europa. Per garantire la varietà dell'offerta formativa, i CPIA tendono a dialogare con gli attori territoriali e, in questa ottica, sono da considerare come interlocutori privilegiati per una progettazione comune. Questo comporta la possibilità di costruire percorsi di formazione *ad hoc* che possano tenere conto dei bisogni rilevati in seno ai singoli progetti territoriali, anche per la specifica condizione di persone in accoglienza portatrici di vulnerabilità.

I CPIA, oltre ai percorsi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana, offrono anche percorsi di istruzione di primo livello (conseguimento ex licenza media) e percorsi di istruzione di secondo livello (ex scuola superiore)<sup>20</sup> al fine di garantire il diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita.

I corsi di istruzione per gli adulti (IDA) offrono l'opportunità per i beneficiari di ottenere una certificazione del percorso formativo svolto. Tale certificazione ha valore di credito formativo per successivi percorsi di istruzione e formazione e viene rilasciata per legge in tutti i CPIA.

---

<sup>18</sup> Una nuova definizione e riorganizzazione per quelli che venivano definiti CTP, centri territoriali permanenti. Vedi anche <http://www.istruzione.it/urp/cpia.shtml>

<sup>19</sup> L'attestato di conoscenza di base della lingua italiana (livello A2) è uno dei requisiti necessari per la richiesta del permesso di lungo-soggiornanti. Il test non è obbligatorio se si è titolari di protezione internazionale, oppure si ha un titolo di studio conseguito in Italia.

Per approfondimenti: <http://www.integrazionemigranti.gov.it/servizi/educazioneapprendimento/Pagine/default.aspx>.

<sup>20</sup> I percorsi di secondo livello saranno realizzati dalle istituzioni scolastiche di secondo grado presso le quali funzionano i percorsi di istruzione tecnica, professionale e artistica.

L'iscrizione ai corsi IDA è generalmente gratuita (o a quote accessibili) e può essere effettuata in qualsiasi momento dell'anno. All'atto dell'iscrizione viene fatto un colloquio di inserimento con una conseguenziale predisposizione di un programma di apprendimento individualizzato.

### ***Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo***

Qualsiasi intervento avente come obiettivo l'inserimento lavorativo del beneficiario non può prescindere dalla sua conoscenza del mercato del lavoro italiano e di come accedere alle informazioni e alle opportunità presenti nel territorio.

Il progetto dovrà dunque fornire ai beneficiari un quadro generale sulle tematiche in materia di lavoro relativamente ai diritti/tutele e doveri dei lavoratori, alle tipologie contrattuali, alle normative specifiche di inserimento lavorativo delle persone con disabilità, al lavoro autonomo, ai tirocini formativi, alle borse lavoro, al lavoro interinale, ecc. Sarà altresì utile promuovere anche la conoscenza dei principali enti a tutela degli interessi dei lavoratori - quali i patronati sindacali. Un approfondimento ulteriore potrà vertere sulla questione di genere, soprattutto in presenza di nuclei familiari, con l'obiettivo di favorire il confronto sulle reciproche rappresentazioni della famiglia in considerazione dei vincoli e ostacoli legati all'idea tradizionale dei ruoli di genere che possono a volte rappresentare un ostacolo all'inserimento lavorativo per le donne.

Tenendo presente i bisogni e le aspettative dei beneficiari, il progetto deve fornire anche una panoramica delle figure professionali maggiormente offerte dal mercato del lavoro locale e informazioni circa le offerte di corsi di formazione, di opportunità di tirocinio e di borse lavoro presenti nel territorio. Altrettanto importante sarà preparare i beneficiari sulle modalità di ricerca di lavoro attraverso i principali canali quali i giornali specializzati, i siti internet, le agenzie/sportelli per l'impiego, oltre che attraverso le auto-candidature presso i singoli datori di lavoro precedentemente selezionati.

A livello macro l'ente locale dovrà favorire la diffusione di una cultura non discriminatoria nei confronti dei migranti e attivare una riflessione e sensibilizzazione degli attori sociali volta ad abbattere il lavoro irregolare e a favorire programmi e misure per l'inserimento regolare nel mercato del lavoro dei migranti.

Per un dettaglio sugli interventi e sugli strumenti specifici di intervento si rimanda alla sezione del presente MANUALE "*Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo*".

### ***Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo***

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

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

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

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

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

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

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

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

Per un dettaglio sugli interventi e sugli strumenti specifici di intervento si rimanda alla sezione del presente MANUALE "*Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo*".

### ***Costruzione di reti territoriali***

Per chiunque lavori nell'ambito dei servizi alla persona, operare in modo integrato col territorio è fondamentale, nonché inevitabile, in quanto consente di superare i limiti delle singole competenze professionali all'interno delle équipes di progetto, favorisce un approccio alla multidisciplinarietà dell'intervento, e facilita una migliore comprensione della complessità dei bisogni della persona e la sua interrelazione con il contesto sociale.

Per supportare gli interventi orientati all'inclusione sociale dei beneficiari sul territorio diventa pertanto fondamentale attivare e consolidare il lavoro di rete con gli attori locali che, a vario titolo, possono essere interlocutori per i percorsi di accoglienza e di inclusione sociale. Ciascun soggetto sarà chiamato a essere "parte attiva" del progetto di accoglienza in relazione alla propria competenza specifica, in direzione della realizzazione di percorsi di accoglienza e inclusione che vedano garantiti tutti i diritti previsti dall'ordinamento vigente nonché le opportunità offerte dalla permanenza in un progetto SPRAR.

Accanto a un'attività costante di mappatura degli attori e delle realtà locali, le iniziative che gli operatori possono mettere in atto in tale direzione possono consistere in:

- promuovere sul territorio il progetto di accoglienza, presentandolo (anche con brochure, video, pieghevoli informativi, ecc.) agli interlocutori privilegiati, quali le scuole, i servizi pubblici e privati per l'impiego (centri per l'impiego e agenzie per il lavoro), le associazioni di categoria e i sindacati, le agenzie immobiliari, le associazioni di volontariato e di promozione sociale, i centri sportivi ecc;
- promuovere la realizzazione di iniziative di sensibilizzazione e di informazione sul progetto e sulla presenza dei richiedenti e titolari di protezione internazionale: partecipazione ad eventi pubblici con stand o altre iniziative, realizzazione di incontri nelle scuole, adesione a manifestazioni culturali e sportive, con il coinvolgimento attivo, laddove possibile, dei beneficiari del progetto;
- costruire canali di collegamento e occasioni di collaborazione e partenariato tra i vari attori locali e tra questi e altri attori nazionali;
- offrire agli attori istituzionali il supporto per realizzare azioni di sistema sul territorio relativamente all'accoglienza e all'inclusione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale, anche attraverso la progettazione e l'accesso alle fonti di finanziamento europee, nazionali e regionali;
- supportare gli attori istituzionali nella programmazione di interventi interdisciplinari, anche nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse disponibili. In proposito il modello può venire dallo stesso ente locale titolare del progetto di accoglienza, il quale può attuare o sperimentare strategie di intervento interassessoriali;
- diffondere le buone pratiche in materia di attività, strategie e politiche dell'inclusione.

Per la realizzazione di tali azioni appare indicato l'utilizzo di strumenti che possano rendere maggiormente strutturali le dinamiche di collaborazione all'interno della rete, come la stesura di protocolli d'intesa, accordi, convenzioni, documenti programmatici, piattaforme di intervento, ecc.

La possibilità di accesso e di utilizzo della rete da parte dei diversi attori è legata certamente alla comunicazione e allo scambio di strategie tra operatori degli enti a vario titolo coinvolti mediante incontri periodici e iniziative in comune; tale comunicazione potrà essere supportata efficacemente anche dall'utilizzo di strumenti informatici quali *mailing list* e gruppi di discussione *on line* per facilitare lo scambio tempestivo di informazioni tra soggetti della rete.

Obiettivo finale di tale attività di costruzione e manutenzione della rete sarà quello di coinvolgere stabilmente tutti i soggetti individuati come fondamentali nel percorso di accoglienza dei beneficiari, affinché vi sia garanzia di continuità e sostenibilità della risposta ai diritti e ai bisogni dei richiedenti e titolari di protezione sul territorio e, parallelamente, si realizzi uno sviluppo di competenze e risorse a beneficio dell'intera comunità "accogliente".

### **Attività socio-culturali e sportive**

L'auspicabile inserimento socio-economico dei beneficiari del progetto non può prescindere da una nozione più ampia di inclusione sociale che accresca il senso di appartenenza alla comunità da parte dei beneficiari e insieme garantisca la coesione necessaria alla positiva convivenza nel tessuto sociale cittadino. In tale direzione, accanto alle attività di orientamento e accompagnamento ai servizi descritte in precedenza, assumono particolare rilevanza le **attività di animazione socio-culturale e educative** realizzate nell'ambito dei progetti, anche in collaborazione con le realtà territoriali impegnate in tale ambito. Obiettivo di tali interventi sarà quello di:

- valorizzare abilità, competenze e aspirazioni dei beneficiari, anche in ambito non strettamente lavorativo;
- prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione, favorendo un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale;
- intervenire sui casi di rifiuto e isolamento, impiegando anche modalità espressive alternative;
- valorizzare il dialogo interculturale all'interno e all'esterno del progetto di accoglienza;
- promuovere la partecipazione attiva alla vita della comunità nonché la fruizione, il rispetto e la valorizzazione dei beni comuni in un'ottica di reciprocità e condivisione con le popolazioni locali.

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

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

Attraverso tali interventi si faciliterà altresì la conoscenza del progetto di accoglienza, della condizione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e più in generale del diritto di asilo in Italia.

Le attività da realizzare o promuovere possono essere tante e di vario carattere (ricreativo, culturale, sportivo, sociale) e altrettante le realtà con cui avviare una collaborazione in tale direzione (enti pubblici, scuole, comunità di cittadini stranieri, associazioni e altre realtà del terzo settore, enti religiosi, ecc.). Di seguito un elenco di possibili suggerimenti:

- laboratori finalizzati all'acquisizione di tecniche espressive, anche con finalità terapeutiche di recupero delle risorse individuali, di facilitazione delle dinamiche di gruppo, di promozione del confronto e del rispetto delle differenze (laboratori artistici, di fotografia, di teatro, di musica, ecc.). I prodotti, materiali o immateriali (es. una performance), dei laboratori potranno essere presentati nel corso di iniziative pubbliche con il coinvolgimento dei beneficiari;

- attività di conoscenza e tutela del patrimonio storico, artistico e ambientale del territorio: consentono di accompagnare i beneficiari alla conoscenza del territorio ospitante non soltanto in qualità di visitatori ma offrendo loro anche la possibilità di prendersene cura in prima persona in qualità di custodi, manutentori, accompagnatori di percorsi turistici, o tramite iniziative di ripristino dell'ambiente naturale, anche in collaborazione con le organizzazioni impegnate in tale ambito;
- incontri nelle scuole, seminari e convegni, realizzazione di video e campagne pubblicitarie: tali iniziative pubbliche sui temi della protezione internazionale, dell'accoglienza dei migranti forzati e della conoscenza dei contesti di origine (attualità e focus sui Paesi), oltre a rappresentare un'opportunità di visibilità per il progetto, possono contribuire alla diffusione di una maggiore consapevolezza su tali argomenti e quindi favorire il superamento di pregiudizi e stereotipi;
- manifestazioni sportive, eventi musicali, culturali e gastronomici con pietanze tipiche dei paesi dei beneficiari, realizzati anche rendendo accessibile, laddove possibile, la struttura di accoglienza alla popolazione locale: si tratta di iniziative di carattere aggregativo finalizzate al più ampio coinvolgimento della cittadinanza che consentono ai beneficiari, se opportunamente coinvolti, di mostrare alcune tra le proprie abilità mettendole in comune con la popolazione locale.

Per dare visibilità al progetto di accoglienza, ma anche per consentire ai beneficiari di riprendere la possibilità di narrare e raccontare, nonché per offrire opportunità di collaborazione con altre realtà del territorio, si può anche prevedere la realizzazione di un giornale.

In tale caso non si deve pensare a un coinvolgimento unicamente mirato alla scrittura: la ricerca e scelta delle foto, i contatti per le interviste, le proposte sui contenuti, il lavoro di tipografia, la grafica, il disegno sono tutti ambiti che consentono partecipazione, valorizzazione di attitudini e competenze, nonché l'acquisizione di nuove capacità. Attraverso strumenti informatici a oggi facilmente accessibili tale esperienza può essere trasposta sul web con la creazione di un giornale on line o un blog, che consente una diffusione più ampia dei contenuti proposti.

Ancora, grazie alle possibilità messe a disposizione dal web e sulla scia delle esperienze avviate in tale direzione in alcuni territori, il progetto può farsi animatore di una web radio che, oltre a veicolare i contenuti propri del progetto, consenta ai beneficiari di esprimersi attraverso un linguaggio universale al di sopra delle barriere linguistiche e culturali come quello musicale.

Il Servizio Centrale effettua una raccolta sistematica del materiale prodotto dai progetti territoriali (raccolte di storie e di esperienze, quaderni e guide interculturali, video, spot radiofonici, campagne e mostre, ecc.), mettendolo a disposizione della rete con la finalità di diffondere le esperienze realizzate.

**Per approfondimenti:**

Cittalia, *I volti dell'integrazione. Il ruolo delle comunità locali, dei cittadini e dei mass media nei processi di inclusione sociale in Italia*, 2010 (su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it))

S. Curci – A. Nanni, *Buone pratiche per fare iterultura*, EMI 2005

Fondazione Centro Astalli/JRS, *Nei panni dei rifugiati. Percorso a schede per fare iterultura*, 2002

### **Principale normativa di riferimento**

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

#### **In materia di istruzione scolastica**

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

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

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

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

Ministero della Pubblica Istruzione, 16 febbraio 2006 *“Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri”*

Legge 30 ottobre 2008, n. 169, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 1 settembre 2008, n. 137, recante disposizioni urgenti in materia di istruzione e università

Legge 13 luglio 2015, n. 107

#### **In materia di educazione degli adulti**

Direttiva del Ministero dell'istruzione n. 22/2001

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

DPR 29 ottobre 2012, n. 263

DPR 28 marzo 2013, n. 80

## **STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO ABITATIVO**

INDICAZIONI METODOLOGICHE GENERALI – SOLUZIONI ABITATIVE INTERMEDIE – ACCESSO AL MERCATO PRIVATO DEGLI ALLOGGI – ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA – CONTRIBUTI ALLOGGIO – CONTRIBUTI PER ACQUISTO DI ARREDI – CONTRIBUTO STRAORDINARIO PER L'USCITA

### ***Indicazioni metodologiche generali***

L'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento abitativo hanno inizio dal momento in cui il beneficiario entra nel progetto di accoglienza. Partendo dal confronto con le abitudini e delle tradizioni del proprio Paese di origine, il progetto dovrà informare i beneficiari in merito alle principali regole abitative di condominio, all'utilizzo responsabile dei consumi energetici e di acqua e gas, alla raccolta differenziata dei rifiuti, alle "regole" di buon vicinato, ecc.

Inoltre il progetto SPRAR dovrà interloquire con le agenzie immobiliari, i servizi comunali, gli organismi del settore, i proprietari privati e le loro associazioni presentando il progetto di accoglienza nel suo complesso e le caratteristiche delle persone accolte. E' possibile predisporre una brochure illustrativa di presentazione, che può essere inviata o consegnata personalmente in occasione di incontri diretti. L'ente locale può anche promuovere delle occasioni di presentazione pubblica dello SPRAR rivolte nello specifico proprio a tutti quegli interlocutori del territorio, sopra menzionati.

Allo stesso tempo i beneficiari devono essere informati sul funzionamento e sulle opportunità del mercato abitativo, quali:

- le diverse tipologie contrattuali;
- la possibilità di accedere a micro-prestiti per l'accesso alla locazione (anticipo/deposito cauzionale);
- le pratiche burocratiche;
- gli *standard* minimi di abitabilità (impianti elettrici, arredamento, ecc.);
- le utenze (voltura utenze e subentro), spese condominiali ecc.

### ***Soluzioni abitative intermedie***

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

Tra queste si ricordano:

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

### ***Accesso al mercato privato degli alloggi***

Per facilitare l'accesso al mercato privato della casa è opportuno che il progetto SPRAR intervenga con azioni di promozione, supporto e di eventuale mediazione tra beneficiario e locatore nella negoziazione dei contratti di affitto. Azioni del genere si concretizzano in:

- monitoraggio delle offerte di locazione, attraverso anche i giornali specializzati e di annunci locali;

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

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

### ***Supporti di edilizia residenziale pubblica***

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

I requisiti richiesti per accedere alla domanda sono:

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

### ***Strumenti per l'inserimento abitativo, tra prassi e sperimentazioni***

Gli strumenti per sostenere i percorsi di inserimento abitativo sono molteplici ed eterogenei, estremamente flessibili e adattabili ai singoli contesti territoriali e alle esigenze specifiche dei diretti interessati.

Quelli che seguono sono i più diffusi o interessanti da sperimentare.

- La ricerca di opportunità abitative, attraverso una collaborazione diretta con i servizi di intermediazione immobiliare disponibili sul territorio (come, per esempio, le agenzie immobiliari).
- La costituzione di un fondo di garanzia per la stesura dei contratti di locazione, a copertura delle caparre o delle prime mensilità.
- La prestazione di una garanzia o di intermediazione direttamente da parte dell'ente locale, con eventuale prima intestazione temporanea del contratto di locazione all'ente stesso, con il successivo subentro del locatario.
- Le nuove forme abitative sperimentali come il *co-housing*, in Italia non particolarmente diffuso, con la possibilità di costituire dei gruppi di convivenza in risposta a bisogni differenti, che troverebbero supporto nella composizione del nucleo abitativo. E' il caso di persone sole anziane autoctone, in situazioni di *co-housing* con giovani rifugiati e italiani, studenti o lavoratori precari. Il *co-housing* non può essere improvvisato e necessita di una progettazione, della selezione e del supporto al gruppo di inquilini.
- Un'altra forma di *co-housing* è il "condominio sociale", un immobile a disposizione dell'ente locale o di un ente privato, nel quale i singoli appartamenti sono locati, con canoni calmierati o sociali, a persone – come nuclei familiari o gruppi di convivenza – in condizione di precarietà economica: pensionati; studenti; giovani coppie; lavoratori con salario minimo; ecc. Così come detto sopra, anche in tal caso è necessario intervenire sotto

l'egida dell'ente locale o di un ente privato, che gestisca il condominio sociale, anche attraverso strumenti e metodologie di socializzazione, di auto-aiuto e di spazi comuni condominiali messi a disposizione della collettività dei condomini ed, eventualmente, aperti all'esterno per iniziative solidali e culturali.

- La sperimentazione di forme di "portierato sociale", con la messa a disposizione di un appartamento per comunità di coabitazione (prioritariamente giovani adulti, migranti e autoctoni) che, a fronte di una riduzione del canone di locazione, dedicano settimanalmente e in maniera volontaria alcune ore per servizi al condominio e ai suoi abitanti: mediazione di eventuali conflitti tra condomini; l'accompagnamento ai servizi sociali o sanitari nel caso di presenza di situazioni di fragilità; piccoli servizi in situazioni di difficoltà (commissioni esterne per chi impossibilitato a muoversi o non autosufficiente; *baby sitting* di emergenza; custodia delle chiavi nei periodi di assenza, ecc.); animazione di spazi comuni. Oltre a una necessaria progettazione e selezione della comunità di coabitazione, è altresì necessario prevedere un'adeguata formazione di base per il nucleo del portierato sociale, nonché un adeguato servizio di supporto e di accompagnamento.
- L'auto-costruzione e l'auto-ristrutturazione prevedono il diretto coinvolgimento delle persone che abiteranno la casa e che ne saranno rispettivamente proprietari o locatari a canoni ridotti o calmierati. Entrambe le formule richiedono un importante lavoro di progettazione e di organizzazione, nonché il coinvolgimento di soggetti che abbiano dei rudimenti di base di edilizia, manualità e dimestichezza con gli strumenti di lavoro.

Gli strumenti sopraindicati risultano immediatamente utilizzabili per rispondere al disagio abitativo di tutte le fasce deboli della comunità cittadina, autoctone e migranti. Con questo approccio gli interventi SPRAR possono diventare propulsivi per un rafforzamento dei servizi territoriali per tutta la cittadinanza.

### **Contributi alloggio**

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

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

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

Come sopra anticipato, tra gli strumenti a supporto dell'edilizia pubblica rientrano anche i contributi affitto. Tutte le relative informazioni possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) del comune o presso gli uffici casa comunali o circoscrizionali.

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

### **Contributo per acquisto arredi**

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

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

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

### ***Contributo straordinario per l'uscita***

E' un contributo *una tantum* in supporto di beneficiari in uscita da un progetto territoriale di accoglienza e con un percorso di integrazione del quale non si conoscono o non sono facilmente individuabili i vari passaggi e dettagli.

L'importo massimo del contributo non può superare i 250 euro pro capite ed è calcolato in maniera modulare rispetto al nucleo familiare, salvo deroghe concesse dal Servizio Centrale a seguito della presentazione di una relazione, in cui siano puntualmente presentate le motivazioni della richiesta.

Ai fini della rendicontazione è sufficiente produrre una ricevuta firmata dal singolo beneficiario o dal capo famiglia nel caso di nucleo familiare, anche se è preferibile che l'accredito si tracciato con versamento su un conto corrente o su una carta prepagata.

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

### **Principale normativa di riferimento**

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

Normative regionali in materia di accesso all'edilizia popolare

Art. 40, D. Lgs n. 286/1998 (accesso dei cittadini stranieri agli alloggi popolari)

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

## STRUMENTI PER L'ORIENTAMENTO E L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

INDICAZIONI METODOLOGICHE GENERALI – IL BILANCIO DI COMPETENZE – LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE – IL RICONOSCIMENTO DEI TITOLI DI STUDIO – RICONOSCIMENTO DEI TITOLI PROFESSIONALI – IL CURRICULUM VITAE – LA FORMAZIONE PROFESSIONALE - LA FORMAZIONE CONTINUA E LA FORMAZIONE PERMANENTE - IL TIROCINIO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO - LA BORSA LAVORO – I BUONI LAVORO – L'APPRENDISTATO – I SERVIZI PER L'IMPIEGO - LA RICERCA DEL LAVORO – LA PREPARAZIONE AL COLLOQUI DI LAVORO – IL LAVORO AUTONOMO

### *Indicazioni metodologiche generali*

Prima di procedere alla presentazione dei principali strumenti a supporto dei percorsi di accompagnamento e orientamento all'inserimento lavorativo, sono fondamentali alcune indicazioni metodologiche.

Anche riguardo a questo specifico ambito d'intervento a favore del beneficiario, è fondamentale che l'équipe multidisciplinare lavori in maniera sinergica, sviluppando **azioni integrate**. Pertanto gli interventi specifici di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, dovranno necessariamente tenere conto e strutturarsi in base a:

- l'apprendimento della lingua italiana L2;
- l'orientamento legale;
- l'orientamento e l'accesso ai servizi del territorio;
- le misure predisposte dall'educatore professionale;
- l'emersione di situazioni di vulnerabilità (tortura e violenza subite; tratta; fragilità psicologica; ecc.) e le relative misure di supporto, presa in carico e riabilitazione;
- la generale condizione di salute, tanto fisica quanto mentale.

Questo al fine di predisporre e realizzare un progetto individualizzato, o un PEI nel caso di minore, che, nell'arco dell'accoglienza, si sviluppi rendendo complementari tutte le azioni svolte per ogni beneficiario a garanzia della sua efficienza ed efficacia. Il conseguimento dei risultati è, infatti, determinato anche da un'adeguata e specifica gestione delle modalità e dei tempi di realizzazione delle attività sopraelencate. Si rammenta, inoltre, l'importanza della condivisione attiva con il singolo beneficiario, a partire dalla chiarezza degli obiettivi fissati, anche per non incorrere in equivoci sul ruolo degli operatori e sulle aspettative in merito all'effettivo inserimento lavorativo. E' fondamentale precisare che questo specifico aspetto si conferma anche nel caso di accoglienza di minori non accompagnati che hanno il diritto di partecipare attivamente alle decisioni che li riguardano, secondo le modalità che tengano conto dell'età, del grado di maturità e delle singole capacità e attitudini<sup>21</sup>.

L'orientamento al lavoro, la redazione del *curriculum vitae* e il bilancio di competenze, richiedono figure professionali esperte che possono essere parte integrante dell'équipe multidisciplinare e/o figure professionali esterne all'équipe stessa ma, in tal caso, sempre integrate con il lavoro complessivo di presa in carico.

La realizzazione e il buon esito del lavoro dell'équipe di progetto riguardo alla formazione e all'accompagnamento all'integrazione lavorativa presuppongono necessariamente che il progetto sviluppi e consolidi **collaborazioni e sinergie** con i soggetti del territorio titolari e competenti in materia, come per esempio i centri per l'impiego, i centri di orientamento al lavoro (COL) o altri servizi comunali preposti all'orientamento lavorativo, i centri provinciali per l'istruzione degli

---

<sup>21</sup> Convezione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, artt. 5 e 12.

adulti (CPIA)<sup>22</sup>, i centri di formazione accreditati, ecc. In definitiva si tratta di interlocutori indispensabili da includere nella rete locale del progetto di accoglienza, che solo in tal modo risulterà strategica riguardo a questi ambiti. Stessa cosa dicasi per il mercato del lavoro locale, per quanto concerne la realizzazione di esperienze formative *on the job* – come i tirocini formativi e le borse lavoro – e di possibili inserimenti lavorativi veri e propri. La rete territoriale del progetto dovrà necessariamente arricchirsi delle relazioni con le realtà aziendali di varia tipologia, a partire da una mappatura e da azioni di sensibilizzazione e promozione rivolte delle stesse (anche, per esempio, con il riferimento al codice etico di cui sono dotate diverse aziende).

In riferimento a interventi e percorsi non specificamente previsti nel “MANUALE UNICO PER LA RENDICONTAZIONE DELLO SPRAR”, oppure non già previsti nel piano finanziario preventivo del progetto, si tenga conto di non escludere a priori la possibilità di realizzarli, rimandando a un confronto con il Servizio Centrale per verificare e valutare, anche secondo un’adeguata tempistica, la possibilità e le modalità per sostenere economicamente determinate azioni di avvio all’inserimento socio-lavorativo.

Si tenga conto, infine, che gli interventi di orientamento e accompagnamento all’inserimento lavorativo dipendono dalla normativa vigente, alla quale si rinvia sempre, a livello nazionale e regionale.

In particolare – oltre ai titolari di una forma di protezione – possono svolgere un’attività lavorativa:

- i *richiedenti asilo*, qualora la decisione sulla loro domanda di protezione non venga adottata entro sei mesi dalla presentazione della domanda stessa;
- i *ricorrenti*<sup>23</sup> nell’ipotesi in cui abbiano diritto a permanere regolarmente nel territorio dello Stato con un permesso di soggiorno che consenta lo svolgimento di un’attività lavorativa.

### ***Il bilancio di competenze***

Nell’ambito delle attività di orientamento al lavoro, uno degli strumenti utilizzati è il bilancio di competenze.

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

Una ricostruzione del genere presuppone tecniche e metodologie specifiche (schede pedagogiche, questionari di auto-valutazione, recupero della biografia personale, analisi delle esperienze pregresse, test e simulazioni, ecc.) e dunque l’elaborazione del “bilancio” comporta il coinvolgimento di un consulente esperto (“tutor dell’orientamento” o “psicologo del lavoro”) che sappia gestire un ciclo di incontri/colloqui con il singolo beneficiario.

Il bilancio di competenze è dunque uno strumento per individuare e descrivere anche le capacità e le competenze non certificate, e per far emergere quelle che la persona non è consapevole di possedere. Tale percorso si articola generalmente in tre fasi:

- preliminare: analisi dei bisogni e delle aspirazioni del singolo, al fine di (auto)tracciare il profilo personale e individuare gli obiettivi individuali da raggiungere;
- investigativa: analisi delle motivazioni, competenze e attitudini personali e professionali;

---

<sup>22</sup> “Centri provinciali per l’istruzione degli adulti (CPIA)” è la nuova definizione, alla quale sottende una riorganizzazione, dei precedenti CTP, centri territoriali permanenti. Vedi anche <http://www.istruzione.it/urp/cpia.shtml>

<sup>23</sup> Decreto legislativo 28 gennaio 2008, n. 25 - Attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato

- conclusiva: sintesi e definizione degli elementi in grado di favorire o di ostacolare la realizzazione di un progetto di sviluppo professionale, elaborando un piano di azione per il perseguimento degli obiettivi definiti.

Un simile percorso richiede un importante impegno in termini di tempo e di scambio per l'utente, come per il consulente, presupponendo innanzitutto adeguate capacità linguistiche del diretto interessato. Sarà quindi necessario valutare di volta in volta l'opportunità dell'utilizzo di questo strumento, o se vadano invece preferite forme più snelle e flessibili di analisi delle competenze, nell'economia generale del progetto personalizzato del singolo, anche in relazione ai tempi di permanenza in accoglienza. Laddove si proceda a questa tipologia di percorso resta necessario l'impiego di figure professionali specializzate (a tal fine ci si può rivolgere anche al centro per l'impiego o ai servizi comunali preposti all'orientamento).

### **La certificazione delle competenze**

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

Se fino a pochi anni fa, in Italia, non esisteva un sistema nazionale, né una consolidata esperienza in materia di certificazione delle competenze (solo alcune regioni avevano avviato interessanti esperienze in materia), lo scenario inizia a modificarsi.

Infatti la legge n. 92/2012 (c.d. "riforma Fornero") e il successivo decreto legislativo n. 13/2013 hanno previsto l'attuazione del sistema nazionale di certificazione delle competenze, la definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali. E' stato dunque confermato il diritto delle persone all'apprendimento permanente. Per arrivare a certificare le competenze il sistema nazionale deve riguardare tanto gli apprendimenti formali, che quelli non formali e informali. Due sono le linee d'intervento prioritarie:

- la costituzione del repertorio nazionale dei titoli d'istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali;
- la definizione degli *standard* minimi del servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze (di processo, di attestazione, di sistema).

La definizione dei repertori codificati a livello nazionale o regionale mira all'omogeneità nel territorio nazionale, ma anche a far sì che siano referenziabili con i livelli del quadro europeo delle qualificazioni (*European Qualification Framework* – EQF), perché inoltre correlati alla definizione della programmazione delle risorse del fondo sociale europeo 2014-2020.

Quanto sopraesposto in via del tutto generale, riguarda dunque un processo in corso che vede coinvolti più ministeri (del Lavoro e della Previdenza Sociale, dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, dello Sviluppo, ecc.) e che quindi richiede di essere progressivamente approfondito e monitorato<sup>24</sup>, sia a livello nazionale che regionale.

E' importante, infatti, mantenersi costantemente aggiornati sugli sviluppi e le opportunità a livello locale, poiché la certificazione è essenzialmente di competenza delle regioni e avviene, in genere, al termine di un percorso di formazione professionale o a seguito di esperienze di lavoro o di stage e tirocinio. In tali casi le competenze sono registrate nel *libretto formativo* della persona - per il quale esistono specifiche linee guida<sup>25</sup> (in allegato *un fac simile*) - e costituiscono crediti riconoscibili e spendibili in ambito nazionale ed europeo.

<sup>24</sup> <http://europalavoro.lavoro.gov.it/Europalavoro/Mi-formo/Apprendimento-Permanente;>  
[http://www.isfol.it/temi/Formazione\\_apprendimento/certificazione-delle-competenze;](http://www.isfol.it/temi/Formazione_apprendimento/certificazione-delle-competenze;)

<sup>25</sup> Per acquisire le Linee guida sul libretto formativo: <http://isfoloa.isfol.it/bitstream/123456789/283/3/Allegati.doc>

Inoltre, nel prendere spunto dal *fac simile* di libretto formativo, i progetti territoriali di accoglienza possono verificare e sperimentare con i propri interlocutori locali - dopo aver controllato che nella propria regione o provincia non esistano esperienze pregresse e/o prassi consolidate - la possibilità di procedere a una certificazione, soprattutto per quanto concerne quelle competenze e capacità acquisite per via informale.

Si rammenta infine che, per i progetti territoriali, anche i centri territoriali per l'educazione degli adulti sono interlocutori per la certificazione di alcune competenze, come si vedrà più avanti.

### ***Il riconoscimento dei titoli di studio***

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

Per i titolari di protezione internazionale è stabilito che lo Stato deve garantire la parità di trattamento tra i titolari di protezione internazionale e i cittadini italiani nel quadro delle vigenti procedure di riconoscimento di diplomi, certificati e altri titoli stranieri<sup>26</sup>.

Si tenga, inoltre, in debito conto che il decreto legislativo n. 18/2014<sup>27</sup> prevede che le amministrazioni italiane individuino sistemi di valutazione, convalida e accreditamento, anche in assenza di certificazione da parte dello Stato in cui il titolo è stato conseguito. È necessario, pertanto, prestare attenzione all'evoluzione dell'attuazione di tale disposizione.

Per i **titoli di studio accademici** conseguiti all'estero è possibile richiederne il riconoscimento al fine di proseguire gli studi o ottenere l'equipollenza accademica. La domanda con allegata documentazione va presentata allo sportello della segreteria dell'Università scelta.

Le autorità accademiche possono dichiarare l'equivalenza (equipollenza totale), a tutti gli effetti, del titolo accademico estero con quello corrispondente italiano, oppure riconoscere alcuni esami (equipollenza parziale) corrispondenti a quelli italiani, con la conseguente necessità per l'interessato di iscriversi ad un anno intermedio della facoltà italiana per completare il corso di laurea.

Per i **titoli finali conseguiti in scuole corrispondenti alle scuole secondarie di primo e secondo grado** (ex scuole medie e scuole superiori), è possibile chiederne il riconoscimento presentando la domanda, con allegata documentazione, all'ufficio scolastico provinciale. La valutazione della domanda si concluderà con un riconoscimento della piena corrispondenza del titolo con un titolo italiano (equipollenza totale) oppure con la richiesta di superamento di prove integrative<sup>28</sup>.

### ***Il riconoscimento delle qualifiche professionali***

Per quanto riguarda i **titoli professionali** conseguiti in Paesi non appartenenti all'Unione Europea (per l'esercizio della corrispondente professione in Italia) è possibile richiederne il riconoscimento, attraverso la presentazione di una domanda con allegata documentazione al Ministero competente (Salute, Giustizia, Sviluppo Economico, ecc.).

---

<sup>26</sup> Decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 18 - Recepimento della Direttiva 2011/95/UE: "ai titolari dello status di rifugiato o di protezione sussidiaria si applicano le disposizioni concernenti il riconoscimento di diplomi, certificati ed altri titoli stranieri per i cittadini italiani" (art. 26, comma 3).

<sup>27</sup> Decreto di cui alla nota precedente, art. 26, comma 3 bis.

<sup>28</sup> Per un approfondimento, si consiglia consultare il volume *Quando il medico parla arabo – il riconoscimento delle qualifiche dei titolari di protezione internazionale* e il vademecum *Il riconoscimento dei titoli di studio dei titolari di protezione internazionale*, realizzati dall'Associazione Parsec nell'ambito del Fondo Europeo per i Rifugiati (FER) PA 2009 e di visitare il sito <http://qualifyme.it> realizzato dall'associazione Parsec e dall'associazione *A pieno titolo* con i fondi dell'8 per mille della Chiesa Valdese.

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

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

### **Il curriculum vitae**

Il *curriculum vitae* (CV) consente di presentare nel suo insieme le esperienze formative e lavorative della persona. E' possibile far emergere, oltre alle conoscenze e competenze professionali, anche gli interessi, le capacità e le attitudini riguardanti altri ambiti d'interesse della persona, così fornendo un quadro più completo. "Carta d'identità" del lavoratore e della lavoratrice, nonché strumento fondamentale di auto-promozione, il CV è dunque finalizzato a suscitare l'interesse del potenziale datore di lavoro.

Sebbene sia differente dal bilancio di competenze, il *curriculum vitae* – se costruito con attenzione e con l'ausilio di professionalità adeguate – contribuisce all'attività complessiva di orientamento al lavoro in una logica di **empowerment**, aiutando la persona a focalizzare meglio se stesso rispetto agli obiettivi fissati, oltre a dotarsi di un importante strumento di presentazione e contatto con possibili datori di lavoro. Per tali ragioni è fondamentale che il CV sia redatto con una partecipazione attiva del beneficiario, affinché ne sia reale possessore. Infatti, è anche alla base del supporto da fornire al beneficiario riguardo allo sviluppo della capacità di svolgere autonomamente una ricerca attiva del lavoro.

Per tale motivo l'avvio della redazione del curriculum deve avvenire il prima possibile, già al momento della individuazione degli obiettivi nell'ambito della formazione e dell'inserimento lavorativo, in sede di definizione del progetto personalizzato del singolo beneficiario.

Un buon CV deve quindi essere:

- ben organizzato e facile da leggere per individuarne i contenuti chiave;
- professionale (serio, corretto e presentato come un documento ufficiale);
- sintetico, con informazioni puntuali e salienti ai fini della selezione;
- mirato riguardo ai requisiti della professione e dell'azienda;
- esauriente perché completo di tutte le indicazioni utili per la selezione.

E' bene utilizzare il modello europeo di *curriculum vitae* e di tenerlo aggiornato. Tale format è suddiviso in cinque sezioni:

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

- bassa scolarizzazione che hanno acquisito competenze attraverso percorsi informali (si pensa, per esempio, alle donne che non hanno studiato, né svolto professioni, ma che hanno sviluppate spiccate capacità nella gestione di gruppi numerosi di bambini, nella cura delle persone anziane, nel lavoro agricolo, nella tessitura, ecc.). Questa è la sezione in cui specificare le lingue conosciute, solitamente valore aggiunto nei background delle persone.
- Ulteriori informazioni. Può essere definita una sezione *jolly* in cui riportare tutte quelle informazioni che possano contribuire a fornire un quadro più completo della persona, andando a inserire notizie che non possono essere incasellate nelle altre sezioni. Si pensi, per esempio, alle esperienze di volontariato o in associazioni (giovanili, studentesche, culturali, ecc.), agli interessi più vari (lettura, sport, cucina, ecc.), alle conoscenze acquisite per tradizione familiare o locale e non inseribili nelle altre sezioni (per esempio, le medicine tradizionali, la narrazione orale, la previsione meteorologica, ecc.).

Al CV è possibile allegare, in fotocopia, documenti comprovanti le informazioni contenute nello stesso *curriculum*. In realtà, solitamente, i potenziali datori di lavoro preferiscono leggere CV sintetici ma descrittivi, senza doversi orientare tra gli allegati. In ogni caso è possibile esibire tali documenti in occasione del colloquio di lavoro.

### **La formazione professionale**

La formazione professionale riguarda i percorsi finalizzati all'acquisizione o all'aggiornamento di competenze teorico-pratiche per lo svolgimento di determinati ruoli professionali. Prevede la realizzazione di corsi rivolti al primo inserimento, alla qualificazione, alla riqualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento e al perfezionamento dei lavoratori.

Nell'ambito della formazione professionale si possono distinguere: corsi co-finanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE); corsi attivati dal sistema nazionale di formazione continua; corsi residenziali (con vitto e alloggio inclusi); corsi finalizzati all'espletamento dell'obbligo formativo; ecc. La formazione professionale, infatti, è solitamente supportata da finanziamenti che possono essere europei, regionali o territoriali.

L'ordinamento italiano riconosce ai richiedenti protezione internazionale la possibilità di seguire corsi di formazione professionale che, eventualmente, possono anche essere realizzati dall'ente locale titolare del progetto di accoglienza.

Come indicato in premessa rispetto alla rete locale, ogni progetto territoriale SPRAR deve avviare e consolidare un rapporto continuo con gli enti di formazione presenti sul territorio per verificare l'offerta formativa e prevedere accordi che accompagnino e/o facilitino l'accesso dei beneficiari ai corsi programmati o da programmare.

E' presumibile che tali rapporti di collaborazione non si possano realizzare con tutti gli enti interessati, ma per garantire al progetto la più ampia informazione possibile riguardo alle opportunità formative è utile fornirsi anche di una mappatura dei siti degli enti, monitorarli, iscriversi alle loro eventuali *newsletter*, ecc. Unitamente a ciò è fondamentale essere aggiornati sulla normativa della propria regione in materia, poiché fissa requisiti d'accesso, vincoli di varia tipologia, *output* in termini di certificazione, ecc.

In ragione di ciò sarebbe opportuno stabilire rapporti strutturati attraverso accordi formali, o anche informali, con le istituzioni territoriali preposte alla formazione, come la regione.

Tali accordi, laddove l'offerta formativa non dovesse rispondere sufficientemente alle esigenze dei beneficiari SPRAR, possono veicolare un ruolo propositivo dell'ente locale titolare del progetto di accoglienza, o di più enti locali in vario modo associati a tal fine, per proporre una progettazione maggiormente confacente alla realizzazione d'interventi formativi in favore dei migranti forzati. Esperienze positive hanno anche dimostrato che simili azioni di co-progettazione hanno maggiori possibilità di realizzazione e successo quando sono rivolte contestualmente a più fasce deboli della

popolazione, autoctona e migrante, con difficoltà di accesso al mondo del lavoro (per esempio i cosiddetti “giovani NEET”<sup>29</sup>).

Si riconferma dunque la rilevanza strategica della rete locale finalizzata a questa tipologia d'intervento a favore dei beneficiari. Fondamentali i rapporti formali e informali con gli *stakeholder* istituzionali e non, per conseguire risultati essenziali alla base dell'obiettivo generale dello SPRAR.

### **L'IDA**

L'istruzione degli adulti – IDA (legge n. 296/2006), cioè la ex EDA a tutti nota, è l'insieme delle opportunità formative, formali e non, rivolte ai cittadini italiani e stranieri dai 16 anni in poi, con o senza titoli di studio, per l'acquisizione di competenze personali di base in diversi ambiti e per l'arricchimento del patrimonio culturale. L'IDA quindi favorisce:

- il rientro nel sistema formale dell'istruzione e della formazione professionale;
- la diffusione e l'estensione delle conoscenze;
- l'acquisizione di specifiche competenze connesse al lavoro e alla vita sociale.

L'attuazione della legge n. 296/2006 ha provveduto a riorganizzare gli interventi rivolti all'educazione degli adulti, compresi i corsi serali.

Sono stati riorganizzati i centri territoriali permanenti (CTP) che, unitamente ai corsi serali presso gli istituti di istruzione secondaria di secondo grado, formano una struttura denominata “CPIA - centri provinciali per l'istruzione degli adulti”<sup>30</sup>.

Lo scopo è consentire a tutti di poter conseguire dei titoli di studio di primo e di secondo livello, attraverso i “*patti formativi individuali capaci di valorizzare le competenze già acquisite e di conciliare i tempi del lavoro e della famiglia*”. Infatti, con ogni iscritto i CPIA sono tenuti a concordare, in via preventiva, il percorso d'istruzione e formazione più appropriato, nonché i relativi tempi e modalità di frequenza. Presso i CPIA si possono quindi frequentare a titolo gratuito o con una partecipazione economica bassa:

- corsi previsti dall'ordinamento scolastico per conseguire il relativo titolo di studio (soprattutto la licenza media);
- corsi per rispondere a un'ampia gamma (variabile da centro a centro) di bisogni conoscitivi e disciplinari (per esempio informatica, lingue straniere, musica, ecc.);
- corsi per l'integrazione linguistica e sociale dei cittadini stranieri (come l'apprendimento della lingua italiana L2).

Al termine dei corsi presso i CPIA è previsto il rilascio di titoli, certificazioni o attestazioni di crediti:

- titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione (primo livello);
- certificazione delle competenze connesse all'obbligo di istruzione (primo livello);
- riconoscimento formale dei percorsi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana L2 (non inferiore al livello A2 del quadro comune europeo).

Il rilascio dei diplomi conclusivi del secondo livello di istruzione tecnica, professionale e artistica, resta in capo alle istituzioni scolastiche sede dei corsi serali. Il nuovo assetto organizzativo e didattico dei centri viene attuato con gradualità attraverso 'progetti assistiti' (o sperimentazioni) a livello nazionale.

Con i CPIA è possibile costruire una progettazione comune per andare incontro ai bisogni rilevati dal singolo progetto territoriale di accoglienza. Ciò comporta anche l'opportunità di programmare percorsi formativi *ad hoc*, per rispettare i tempi di vita e/o altre particolari esigenze dei beneficiari. Per esempio, nel caso di donne capo-famiglia di nuclei monoparentali, di persone portatrici di vulnerabilità che impediscono gli spostamenti, di richiedenti o titolari di protezione internazionale

---

<sup>29</sup> NEET è l'acronimo di “*not (engaged) in education, employment or training*”, giovani tra i 15 e i 29 anni che non studiano, non lavorano, né seguono corsi di formazione professionale, stage o altro.

<sup>30</sup> Decreto ministeriale 25 ottobre 2007.

che hanno occupazioni durante le ore diurne, ecc. Si rammenta inoltre che, alla luce delle disposizioni della legge n. 57/2014, cosiddetta “legge Delrio”, è opportuno monitorare la strutturazione in divenire delle organizzazioni su base provinciale.

Quanto descritto conferma il consolidato ruolo strategico dei centri territoriali permanenti per le progettualità dello SPRAR, soprattutto riguardo all’importanza di inserire i beneficiari di ogni categoria in percorsi qualificati di apprendimento della lingua italiana L2 erogati dal sistema scolastico pubblico, determinando dunque importanti risultati anche in termini di integrazione, così come per il conseguimento della licenza media.

### ***Il tirocinio formativo e di orientamento***

Il tirocinio formativo e di orientamento è finalizzato ad agevolare le scelte professionali attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro. **Non si configura in alcun caso come rapporto di lavoro**, ma è un’esperienza formativa, sebbene realizzata in azienda, e per questo motivo vi possono accedere anche i richiedenti protezione internazionale.

E’ opportuno ricordare che la legge n. 92/2012 (c.d. “riforma Fornero”) è intervenuta in materia, determinando la produzione di specifiche linee guida<sup>31</sup>, anche se il tirocinio è rimasto immutato nella sua configurazione generale e nei principi ispiratori.

Il tirocinio si configura come rapporto trilaterale tra un ente promotore, l’azienda presso la quale si svolge il tirocinio e, ovviamente, il tirocinante. Deve attivarsi necessariamente in conformità a apposite convenzioni stipulate tra l’ente promotore e l’azienda ospitante - i cui format sono generalmente forniti dai siti istituzionali delle regioni o dai centri per l’impiego - alle quali viene allegato un progetto formativo.

Tra i diversi soggetti individuati dalla normativa quali enti promotori, si evidenziano le cooperative sociali e i centri per l’impiego, ai quali è comunque opportuno riferirsi in quanto preposti a fornire informazioni e servizi in materia.

Tra i compiti dell’ente promotore ricordiamo che deve:

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

Altro aspetto importante è la previsione dell’erogazione di un’indennità a favore del tirocinante che non può in alcun modo configurarsi come forma di retribuzione. La durata del tirocinio varia invece in ragione della tipologia di utenza per cui viene attivato.

Il tirocinio formativo e di orientamento può essere attivato anche per le persone di minore età che abbiano compiuto 16 anni e assolto all’obbligo scolastico, risultando così uno degli strumenti più diffusi ed efficaci per stabilire un proficuo scambio anche tra i beneficiari minorenni e il mondo del lavoro.

Di frequente ha posto le basi per una reciproca conoscenza, che hanno permesso l’ulteriore sviluppo e la trasformazione del rapporto tra tirocinante e l’azienda in un vero e proprio rapporto di lavoro, attraverso il contratto di apprendistato per i minorenni, o attraverso altre tipologie di contratto per i beneficiari adulti.

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

---

<sup>31</sup> Le Linee-guida in materia di tirocini sono state emanate in sede di Conferenza permanente Stato-Regioni in data 24 gennaio 2013: <http://www.funzionepubblica.gov.it/31110.aspx> E’opportuno verificare anche l’impatto sulla materia della Riforma del lavoro Jobs Act 2014-2015.

### ***Il tirocinio estivo***

Durante le vacanze estive gli adolescenti di età compresa tra i 15 e i 18 anni e i giovani tra i 18 e i 25 anni compiuti, regolarmente iscritti a un ciclo di studi presso gli istituti scolastici di ogni ordine e grado e l'università, possono svolgere un periodo di tirocinio estivo d'orientamento.

Il tirocinio estivo ha lo scopo di permettere agli studenti di orientarsi meglio nel mondo del lavoro, consentendo inoltre di acquisire competenze spendibili nel mercato del lavoro.

Il tirocinio estivo ha una durata non superiore a tre mesi e si svolge nel periodo compreso tra la fine dell'anno scolastico o accademico e l'inizio di quello successivo. In caso di pluralità di tirocini, la durata massima complessiva non può superare i tre mesi. L'azienda interessata a ospitare tirocinanti non incontra limiti numerici per legge, salvo diversa previsione dei contratti collettivi.

L'azienda che ospita il tirocinante, pur non essendo obbligata, può erogare al tirocinante un sussidio economico non superiore a 600 euro.

I soggetti promotori dei tirocini sono quelli già elencati per i tirocini formativi, inoltre:

- le imprese devono stipulare apposita convenzione con i soggetti promotori;
- deve essere elaborato un progetto formativo e di orientamento nel quale indicare obiettivi e modalità di svolgimento del tirocinio;
- il tirocinante deve essere assicurato contro gli infortuni sul lavoro presso l'INAIL;
- le attività svolte durante il tirocinio possono avere valore di credito formativo.

Si rammenta, infine, che anche con riguardo ai tirocini estivi, i progetti territoriali dovranno riferirsi innanzitutto alla normativa regionale. Tuttavia, ove non esplicitamente previsti, i tirocini estivi saranno attivati secondo le disposizioni in materia di tirocini formativi e di orientamento, così come illustrato nel precedente paragrafo.

### ***La borsa lavoro***

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

Sebbene la normativa non risulti stringente e puntuale come per il tirocinio, è importante ribadire l'opportunità di stipulare accordi scritti a tutela del borsista, di procedere alla copertura assicurativa e di rispettare per i minorenni il vincolo dell'assolvimento dell'obbligo scolastico e dei 16 anni compiuti.

### ***I buoni lavoro***

I buoni lavoro (o *voucher*) rappresentano un sistema di pagamento del lavoro occasionale accessorio, vale a dire di prestazioni di lavoro svolte in modo saltuario al di fuori di un normale contratto di lavoro. In generale i *voucher* permettono di pagare il singolo lavoratore per ora lavorata, senza bisogno di stipulare alcun contratto. Il ricorso ai buoni lavoro è quindi limitato al rapporto diretto tra prestatore e utilizzatore finale.

Il valore nominale di un buono è di dieci euro e comprende la contribuzione in favore della gestione separata dell'INPS, l'assicurazione INAIL e un compenso all'INPS per la gestione del servizio. Quindi il valore netto per il prestatore (lavoratore) è di 7,50 euro e possono essere acquistati presso gli uffici INPS, gli uffici postali, tabaccai e banche abilitate.

Possono svolgere prestazioni di lavoro occasionale discontinuo accessorio e quindi essere retribuiti con i buoni lavoro INPS:

- gli studenti nei periodi di vacanza e nei weekend;
- i percettori di prestazioni integrative del salario o sostegno al reddito;
- i lavoratori in part-time;

- gli inoccupati e i disoccupati.

I beneficiari SPRAR possono svolgere lavoro occasionale accessorio se hanno un permesso di soggiorno che consente attività lavorativa, compreso quello per studio per i minori stranieri non accompagnati.

Possono, invece, usufruire di prestazioni di lavoro occasionale discontinuo accessorio e quindi pagare i lavoratori con i buoni lavoro INPS:

- le famiglie (per esempio *voucher maternità* per baby sitter o asilo nido);
- enti senza fini di lucro;
- soggetti non imprenditori;
- imprese familiari;
- imprenditori agricoli;
- imprenditori operanti in tutti i settori, committenti pubblici tra i quali i comuni.

Questa tipologia di prestazione di lavoro offre indubbi vantaggi: il committente (datore di lavoro) può beneficiare di prestazioni nel rispetto delle norme, con copertura assicurativa INAIL e con una procedura amministrativa semplificata, poiché non deve:

- stipulare alcun tipo di contratto;
- effettuare la comunicazione anticipata on-line al centro per l'impiego;
- inserire alcuna documentazione ulteriore.

Il prestatore (lavoratore) può integrare le sue entrate attraverso le prestazioni occasionali, il cui compenso è esente da ogni imposizione fiscale e non incide sullo stato di disoccupato o inoccupato. Inoltre il compenso dei buoni lavoro dà diritto all'accantonamento previdenziale presso l'INPS e alla copertura assicurativa presso l'INAIL.

Possono svolgere lavoro occasionale accessorio anche i giovani con meno di 25 anni di età, regolarmente iscritti ad un ciclo di studi presso l'università o un istituto scolastico di ogni ordine e grado.

I giovani, se minorenni, devono comunque aver compiuto 16 anni<sup>32</sup> e devono possedere autorizzazione alla prestazione di lavoro occasionale da parte del genitore o di chi esercita la patria potestà, quindi, per i minori stranieri non accompagnati, quella del tutore.

I minori sono però sottoposti a restrizioni temporali, possono cioè accedere al lavoro occasionale accessorio per attività rese nell'ambito di qualsiasi settore produttivo esclusivamente il sabato e la domenica, oltre che nei periodi di vacanza.

I "periodi di vacanza" si riferiscono a:

- "vacanze natalizie" il periodo che va dal 1° dicembre al 10 gennaio;
- "vacanze pasquali" il periodo che va dalla domenica delle palme al martedì successivo il lunedì dell'angelo;
- "vacanze estive" i giorni compresi dal 1° giugno al 30 settembre.

Il sistema dei *voucher* presenta, inoltre, importanti aspetti di dettaglio, come i limiti economici di compenso totale percepibile in un anno solare dal singolo lavoratore in base a vari criteri. Si raccomanda pertanto di mantenersi informati, anche in ragione dei frequenti interventi normativi in materia<sup>33</sup>.

<sup>32</sup> Si precisa che la norma fa espresso riferimento all'iscrizione scolastica e non all'assolvimento dell'obbligo scolastico.

<sup>33</sup> Dal 2012 a oggi sono infatti intervenute anche riguardo ai *voucher* due riforme del lavoro: prima la cosiddetta "riforma Fornero" e successivamente il c.d. "*jobs act*", composto da diversi provvedimenti normativi (D.L. n. 34/2014; L. n. 183/2014; D.lgs. n. 22/2015; D.lgs. n. 22/2015). Tutte le informazioni dettagliate riguardanti i buoni lavoro possono essere reperite sul sito dell'INPS, ente responsabile della gestione dei *voucher* <http://www.inps.it/portale/default.aspx?itemdir=7512>.

Si consiglia, inoltre, di visitare la pagina facebook della stessa INPS che offre un buon servizio informativo con la possibilità di porre quesiti <https://www.facebook.com/pages/Voucher-INPS-buoni-lavoro-occasionale/143290345806935?fref=ts>

## **L'apprendistato**

Diversamente dall'ambito della formazione, anche *on the job* (come nel caso dei tirocini e delle borse lavoro), l'apprendistato è un vero e proprio contratto di lavoro finalizzato alla formazione e all'occupazione delle persone più giovani<sup>34</sup>.

Il contratto di apprendistato consente all'azienda di assumere e formare le nuove professionalità a condizioni vantaggiose e, dall'altra parte, obbliga il datore di lavoro a garantire - oltre alla retribuzione - una formazione professionale all'apprendista. Questo in termini generali, poiché le tutele per l'apprendista e molti altri aspetti di dettaglio variano in ragione della tipologia di apprendistato attivato. Ve ne sono tre:

- apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale per giovani di età compresa fra i 15 e i 25 anni, che consente di completare l'obbligo di istruzione e di assolvere il diritto-dovere di istruzione e formazione fino a 18 anni di età. Questa tipologia risulta utile nello specifico per l'inserimento lavorativo dei minori, perché possono essere assunti in tutti i settori di attività, anche per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione, le persone minori che abbiano compiuto 15 anni<sup>35</sup>.
- apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere per giovani di età compresa fra i 18 (o 17) e i 29 anni, per acquisire una qualificazione professionale, come prevista dai contratti collettivi di lavoro e maturare competenze di base trasversali, oltre che tecnico-professionali;
- apprendistato di alta formazione e di ricerca per giovani di età compresa tra i 18 (o 17) e i 29 anni, per inserirsi in un'impresa e contemporaneamente conseguire diverse finalità, tra le quali: un titolo universitario o di alta formazione.

Al di là delle specifiche di ogni tipologia, si rammentano alcuni elementi essenziali:

- se nessuna delle due parti esercita la facoltà di recesso al termine del periodo di formazione, il rapporto prosegue per tacito consenso come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato;
- la durata del contratto è determinata in considerazione della qualifica o del diploma da conseguire;
- il relativo catalogo formativo afferisce alle regioni.

Così come già sopra indicato in merito ai tirocini formativi e ai *voucher*, si ribadisce la raccomandazione di informarsi dettagliatamente riguardo alle condizioni di attivazione, a partire dal centro per l'impiego e dai siti istituzionali preposti. Infatti, a oggi, è a buon punto il recepimento da parte delle regioni della normativa in materia di apprendistato, che tuttavia deve essere verificata a livello regionale<sup>36</sup>.

## **I servizi per l'impiego**

Ogni progetto territoriale SPRAR necessita, come accennato all'inizio di questa sezione, di un rapporto di scambio e collaborazione quanto più efficiente ed efficace possibile con i servizi per l'impiego presenti sul territorio. Questo può avere molteplici connotati a livello locale: da uno scambio d'informazioni a un partenariato più forte e stabile, fino a una programmazione comune degli interventi.

I servizi per l'impiego sono:

- soggetti pubblici, come i centri per l'impiego;
- soggetti privati, come le agenzie per il lavoro;

---

<sup>34</sup> Art.1, comma 1 del decreto legislativo n. 167 del 14 settembre 2011 (Testo unico dell'apprendistato).

<sup>35</sup> T.U. n. 167/2011, art. 3, comma 1

<sup>36</sup> Anche per quanto attiene l'apprendistato la legge n. 92/ 2012 (la cosiddetta "riforma Fornero") aveva introdotto diverse novità. Altrettanto per il c.d. "*jobs act*". Il sito istituzionale che si consiglia di consultare è quello del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali [www.nuovoapprendistato.gov.it](http://www.nuovoapprendistato.gov.it)

- altri operatori autorizzati che operano in un regime di competizione e concorrenza.

I centri per l'impiego sono servizi pubblici, gratuiti, dislocati a livello provinciale e finalizzati a favorire l'inserimento dei disoccupati. Hanno sostituito i vecchi "uffici di collocamento" dei quali, però, non hanno la funzione amministrativa, pur mantenendo competenze esclusive come la certificazione dello stato di disoccupazione<sup>37</sup>.

Nel confronto con il centro per l'impiego, il progetto territoriale può promuovere e co-progettare servizi innovativi, anche non necessariamente rivolti in modo esclusivo ai beneficiari dello SPRAR, ma estendibili alle altre fasce della popolazione, migrante e autoctona.. La stipula di protocolli di intesa o di accordi operativi rappresenta, inoltre, uno strumento importanti per favorire l'accesso dei migranti forzati ai servizi messi a disposizione dai centri per l'impiego, nonché per supportare i percorsi di inserimento lavorativo.

E' necessario che i beneficiari stabiliscano contatti diretti con il centro per l'impiego territorialmente competente, affinché sviluppino anche una capacità autonoma d'interlocuzione con questi uffici.

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

Le agenzie possono essere:

- di *somministrazione di lavoro*. Sostituiscono le agenzie interinali e sono abilitate alla somministrazione di manodopera. Possono essere generaliste o specialistiche. Il personale viene assunto dall'agenzia che lo mette a disposizione dei datori di lavoro;
- di *intermediazione*. Offrono attività di mediazione tra domanda e offerta, attraverso la raccolta dei CV dei potenziali lavoratori. Possono, inoltre, procedere alla preselezione del personale, all'incontro tra domanda e offerta delle opportunità di lavoro;
- di *ricerca e selezione del personale*. Sono le cosiddette agenzie di "cacciatori di teste" e sono finalizzate alla individuazione del personale in base a richieste specifiche da parte delle aziende;
- di *supporto alla ricollocazione* professionale. Intervengono su richiesta specifica di committenti nella ricollocazione al lavoro di gruppi di lavoratori, anche in accordo con i sindacati.

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

- per legge come le università o le fondazioni universitarie;
- per requisiti agevolati come i comuni, le camere di commercio, le scuole secondarie superiori, le associazioni datoriali, ecc.

Anche riguardo a questi altri interlocutori del territorio è fondamentale – dopo una prima fase di accompagnamento - far stabilire contatti diretti ai beneficiari del progetto, affinché sviluppino una capacità autonoma d'interlocuzione con questi uffici.

### **La ricerca del lavoro**

Nell'ambito delle attività di orientamento rivolte ai beneficiari, è fondamentale fornire informazioni sulla ricerca del lavoro. Accompagnando la persona alla predisposizione del suo CV è, infatti, importante completare il supporto necessario, aiutandola nella conoscenza e comprensione della ricerca del lavoro: i suoi passaggi fondamentali e gli strumenti più strategici.

---

<sup>37</sup> Lo stato di disoccupazione viene riconosciuto soltanto a coloro che dichiarino al Centro per l'impiego l'immediata disponibilità al lavoro. Si rammenta inoltre che alla luce delle disposizioni della L. 57/2014, cosiddetta Legge Del Rio, è opportuno monitorare la strutturazione in divenire delle organizzazioni su base provinciale.

Sono due i tipi di ricerca del lavoro:

- la ricerca attiva (più attenta e accurata) tramite selezione dei datori di lavoro e auto candidatura;
- la ricerca passiva, con la quale si cerca lavoro tramite annunci o inserzioni.

Gli strumenti più diffusi per la ricerca del lavoro sono:

- la definizione, l'aggiornamento e l'invio del *curriculum vitae*;
- la redazione di una lettera motivazionale e di accompagnamento al CV, da aggiornare e da personalizzare in base al datore di lavoro destinatario;
- la selezione di potenziali datori di lavoro con la composizione di una *mailing list* e di una mappatura degli stessi;
- la selezione di annunci di lavoro, attraverso le testate e i siti specializzati;
- incontri con associazioni sindacali per un'informazione di base sulle regole che disciplinano i rapporti di lavoro.

In considerazione delle opportunità ormai presenti on-line, è indispensabile supportare la persona rispetto all'utilizzo del web a tale scopo, magari attraverso la navigazione assistita di siti tematici, *social network*, blog, fiere virtuali, ecc.

Questo pacchetto deve essere completato<sup>38</sup> – come già visto - con i servizi per l'impiego che hanno sia siti web, sia sportelli cui rivolgersi (centro per l'impiego, la borsa continua nazionale del lavoro, agenzie di lavoro).

Inoltre è importante includere anche la rete di conoscenze dirette, quindi un eventuale patrimonio relazionale che potrebbe diventare determinante nei percorsi di inserimento lavorativo. A tal fine è necessario prevedere la promozione presso potenziali datori di lavoro (aziende; imprese, anche individuali; professionisti; associazioni di categoria) degli interventi SPRAR e della conoscenza delle caratteristiche delle persone accolte. E' possibile predisporre una brochure illustrativa di presentazione, che può essere inviata o consegnata personalmente in occasione di incontri diretti. L'ente locale può anche promuovere delle occasioni di presentazione pubblica dello SPRAR rivolte nello specifico proprio agli interlocutori del territorio (dai servizi per l'impiego, fino ai potenziali datori di lavoro).

### ***La preparazione al colloquio di lavoro***

In vista di un colloquio di lavoro è essenziale che la persona candidata possa prepararsi per questo incontro. La preparazione può essere incentrata su diversi aspetti del colloquio: le aspettative del candidato, un'analisi condivisa del settore e di quanto si sa o è possibile sapere dell'azienda in questione, le possibili domande che possono essere fatte dal selezionatore del personale (domande personali, sulle esperienze di lavoro e di formazione, sul CV presentato, sul lavoro proposto).

Così come, se ci sono aspetti poco chiari nell'offerta lavorativa, tale colloquio diventa la sede principale in cui porre delle domande al potenziale datore di lavoro. E' importante anche in tal caso che l'équipe di progetto garantisca un supporto finalizzato all'*empowerment* della persona, affinché si contribuisca a far sentire il beneficiario, nel corso del colloquio, parte attiva e consapevole dei propri diritti/doveri.

Deve inoltre predisporre il materiale da portare con sé: il CV inviato ed eventuale documentazione da allegare.

E' ugualmente importante fornire alcune norme comportamentali: presentarsi al colloquio puntuale e, quindi, informarsi per tempo su dove si trova la sede, come ci si arriva e in quanto tempo; consigliare di adottare un abbigliamento sobrio e ordinato. Si rammenta, infine, di aiutare la persona a interagire anche attraverso la capacità di ascolto. Per tutto quanto esposto, possono essere particolarmente efficaci simulazioni del colloquio (tecnica di frequente utilizzata per la preparazione all'audizione in commissione territoriale).

---

<sup>38</sup> [http://www.unisi.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/guida\\_lavoro.pdf](http://www.unisi.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/guida_lavoro.pdf)

E possibile anche prevedere l'organizzazione di momenti di incontro collettivi con esperti (responsabili delle risorse umane; psicologi del lavoro; personale dei servizi per l'impiego), come veri e proprie occasioni di formazione specifica sul tema.

### ***Il lavoro autonomo***

La possibilità di intraprendere percorsi di autoimpiego o autoimpresa è un'opportunità riservata ai titolari di protezione internazionale e umanitaria.

Il supporto per la realizzazione d'iniziativa di lavoro autonomo richiede una particolare attenzione da parte del progetto territoriale. Infatti, a differenza di quanto succede per l'orientamento e l'avvio al lavoro subordinato, nel caso di lavoro autonomo è caldamente consigliato rivolgersi a personale ed enti qualificati, in grado di garantire assoluta precisione riguardo a informazioni, orientamento e accompagnamento per l'attivazione di un percorso di lavoro autonomo.

I principali servizi competenti cui rivolgersi a livello locale – come sempre strategici ed essenziali all'implementazione e realizzazione di queste attività progettuali - possono essere di varia natura: camere di commercio; incubatori d'impresa; associazioni di categoria; sportelli e agenzie specializzate.

Non è, tuttavia, impossibile contribuire a riguardo come équipe di progetto, sostenendo il beneficiario per gli aspetti informativi generali e con l'accompagnamento durante i diversi passaggi della creazione di impresa. Infatti, le fasi da seguire sono molteplici, complesse e articolate:

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

Riuscire a mappare e monitorare anche in questo caso i siti internet dedicati, è sicuramente strategico soprattutto con riguardo alle diverse forme di sostegno economico previste: a fondo perduto, prestiti d'onore, microcredito, ecc.

Si rammenta inoltre l'importanza di confrontarsi con il Servizio Centrale per verificare la possibilità di sostenere, attraverso il budget progettuale, lo *start up* d'impresa o altri aspetti dell'avvio al lavoro autonomo del/i beneficiario/i, come, per esempio, la necessità di costituirsi in forma societaria per i relativi costi che comporta.

### **Principale normativa di riferimento**

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

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

Decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251

Direttiva comunitaria 2011/CE/95 del 13 dicembre 2011 recepita con decreto legislativo n. 18 del 21 febbraio 2014

Direttiva comunitaria 2013/33/UE del 26 giugno 2013

Legge 6 agosto 2013, n.97 (c.d. legge comunitaria 2013) - Ha modificato il D.LGS. n.165/2001 (Testo unico sul pubblico impiego), estendendo l'accesso al pubblico impiego anche ad alcuni cittadini stranieri non comunitari regolarmente soggiornanti, tra questi i titolari di protezione internazionale

Leggi regionali in materia di formazione professionale e certificazione delle competenze

### **In materia di formazione professionale e istruzione**

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

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

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

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

### **In materia di tirocini formativi e di orientamento**

Legge n. 196/1997 (*norme in materia di promozione dell'occupazione*)

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

Legge n. 92/2012 (*norme sui tirocini formativi e di orientamento e delega alla Conferenza unificata riguardo alla definizione delle Linee guida*)

### **In materia di borse lavoro**

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

Decreto legislativo n. 280/1997

D.lgs n. 251/2007 (*attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta*) - Art. 25 – Accesso all'occupazione

### **In materia di buoni lavoro**

Legge delega n. 30/2003 (*ha introdotto per la prima volta le prestazioni occasionali di tipo accessorio - art. 4 c. 1 lettera d*)

D.Lgs n. 276/2003 (*artt. 70-73*)

Legge n. 191/2009 (*Finanziaria 2010*);

Legge n. 92/2012 (*integrale sostituzione dell'articolo 70 e parziale modificazione dell'articolo 72 del decreto legislativo n. 276/2003*)

Riforma del Lavoro - Jobs Act 2014-2015 (V. sotto)

### **In materia di apprendistato**

Legge 28 giugno 2012, n. 92 - Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita

D.lgs 14 settembre 2014, n 167 - Testo Unico dell'apprendistato (*abroga le precedenti leggi in materia*)

### **In materia di lavoro autonomo e microcredito**

D.L. 185/2000 – Titolo I e II

Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n.176/2014

### **c.d. Jobs Act, riforma del diritto del lavoro 2014/2015**

D.L. n. 34/2014

Legge n. 183/2014

D.lgs. n. 22/2015

D.lgs. n. 22/2015

**Per approfondimenti:**

M. Catarci, L'integrazione dei rifugiati, Formazione e inclusione nelle rappresentazioni degli operatori sociali, Franco Angeli 2011

M. Catarci, Spirtuni e inturciniati. Esiti dei workshop di riflessione sul tema dell'integrazione sociale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale, 2010 (su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it))

RE-LAB: start-up your business, Manuali di formazione per l'orientamento all'imprenditorialità, la valutazione e lo sviluppo di un'idea di impresa (progetto FER AP 2011-2012 - Azione 6 su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it))

Ambrosini M., Marchetti C. (a cura di), *Cittadini possibili. Un nuovo approccio all'accoglienza e all'integrazione dei rifugiati*, Franco Angeli 2008.

## LA TUTELA DELLA SALUTE E LA PRESA IN CARICO SANITARIA

IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO DI ASSISTENZA SANITARIA E LA PRESA IN CARICO - PROGETTO DI ACCOGLIENZA E TERRITORIO – PRESUPPOSTI DELLA PRESA IN CARICO – ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE - ESENZIONE TICKET E ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE – INVALIDITÀ – ASSISTENZA PROTESICA - TUTELA DELLA MATERNITÀ E INTERRUZIONE VOLONTARIA DI GRAVIDANZA - LA PRESA IN CARICO SANITARIA DI PERSONE CON VULNERABILITÀ PSICOLOGICA E PSICHIATRICA O CON DISAGIO MENTALE - LA PRESA IN CARICO DI DONNE E/O MINORI CON MUTILAZIONI GENITALI FEMMINILI E I TRATTAMENTI NECESSARI - LA PRESA IN CARICO DI PERSONE CON MALATTIE INFETTIVE - LA PRESA IN CARICO DI PERSONE HIV POSITIVE IN UN CONTESTO COMUNITARIO -

### *Il progetto personalizzato di assistenza sanitaria*

L'accesso al servizio sanitario e l'effettivo esercizio del diritto alla salute rappresentano una fase fondamentale del percorso di accoglienza integrata dei migranti forzati nei progetti SPRAR.

E' necessario che l'équipe multi-disciplinare, avvalendosi del supporto dei servizi locali, garantisca la presa in carico sanitaria all'interno del progetto personalizzato di accoglienza.

All'interno dell'équipe è importante individuare uno o più referenti per gli aspetti sanitari di ogni beneficiario, che diventino il punto di riferimento della strategia condivisa per la presa in carico sanitaria, in modo da collezionare le necessarie indicazioni emergenti dai colloqui individuali che il singolo beneficiario conduce con i differenti operatori (anche per esempio per gli interventi di orientamento legale). La figura di un **referente per la salute** consente di acquisire e quindi progressivamente di percepire, comprendere, interpretare e valutare nel modo più adeguato possibile i reali bisogni di carattere sanitario ed essere in grado di sostenere e accompagnare l'utente in un percorso di tutela della salute *ad hoc*.

Pertanto, è importante che il referente per la salute approfondisca progressivamente la conoscenza degli ospiti in accoglienza nel progetto territoriale, supportando l'intera équipe nella individuazione delle risposte relative soprattutto alle richieste di tipo più complesso, nonché:

- approfondendo la normativa regionale in ambito sanitario;
- definendo una mappatura dei servizi socio-sanitari del territorio, rispetto ai soggetti beneficiari e alla tipologia di cure necessarie.

Il progetto di accoglienza deve predisporre all'interno del **fascicolo** di ciascun beneficiario una sezione dedicata all'area sanitaria, da tenere costantemente aggiornata al fine di garantire la tracciabilità degli interventi sanitari effettuati, anche in un momento successivo alle dimissioni dal progetto SPRAR.

In generale, una corretta lettura della realtà territoriale dal punto di vista socio-sanitario consente un'individuazione dei servizi maggiormente fruibili ai beneficiari. In particolare, anche attraverso la locale carta dei servizi, ovvero lo schema di riferimento emanato dal Ministero della Sanità e al quale si sono dovute uniformare tutte le aziende sanitarie locali (ASL), l'operatore ha modo di costruirsi una sorta di *scheda di rilevazione* da poter poi utilizzare nell'accompagnamento del singolo.

Tra le strutture da individuare:

- sportelli del servizio sanitario nazionale (SSN);
- un medico di medicina generale (MMG, ovvero il medico di base) e un pediatra di libera scelta (PLS, obbligatorio per i minori dai 0 ai 6 anni);
- consultorio familiare;
- ambulatorio pediatrico;
- centro vaccinale;
- poliambulatorio specialistico;
- DSM (si occupa solo di persone di età superiore ai 18 anni);
- ospedale;

- eventuali centri specialistici;
- prestazioni di assistenza sanitaria garantite dal SSN a titolo gratuito o con partecipazione di spesa, previste dalla normativa (i cosiddetti livelli essenziali di assistenza<sup>39</sup> - LEA, tra i quali l'assistenza distrettuale e l'eventuale assistenza ospedaliera).

Rispetto a questa tipologia di prestazioni, occorre fare riferimento agli accordi Stato-Regioni, dato che ogni regione ha facoltà di definire specifiche condizioni di derogabilità delle prestazioni, con particolare riferimento a quelle totalmente o parzialmente escluse dai livelli essenziali di assistenza (LEA), oltre al fatto che le stesse regioni possono individuare prestazioni ed eventuali servizi aggiuntivi a favore dei propri residenti.

All'interno dell'assistenza distrettuale rientra anche (oltre a quella di base, farmaceutica, integrativa, specialistica e protesica) l'assistenza territoriale, in questo caso di particolare pertinenza con la tipologia di beneficiari accolti. Tale assistenza prevede diversi livelli: dal semplice sostegno psico-sociale e di cura della persona, agli interventi di natura più prettamente sanitaria in quanto rivolti a persone che richiedono prestazioni infermieristiche, riabilitative, mediche o specialistiche per passare, in caso di situazioni più complesse, a forme di assistenza domiciliare integrata.

Il **mediatore linguistico-culturale** sarà la figura chiave tanto nella relazione multidisciplinare dell'ospite con i servizi socio-sanitari, quanto negli eventuali processi di cura e di certificazione di violenze, tortura o altre forme gravi di violenza fisica, psicologica o sessuale.

E' importante delineare un percorso personalizzato il più possibile armonico, definendone obiettivi, contenuti e modalità da verificare lungo tutto il periodo di accoglienza.

A tal fine, una programmazione dei colloqui con la persona interessata, coerentemente con una **presa in carico olistica**, appaiono in questo contesto quanto mai necessari per poter seguire e verificare *in itinere* l'adeguatezza dell'intervento scelto ed eventualmente poter disporre della tempistica necessaria a eventuali variazioni congrue con il piano individualizzato di assistenza, oltre che con il percorso tracciato per l'integrazione e tutela del singolo beneficiario in accoglienza.

Nel caso di disabilità anche temporanee, alla luce di una potenziale perdita di autonomia funzionale e con differenti tipologie di disabilità, è importante che il progetto SPRAR valuti le seguenti azioni:

- mettersi a disposizione dei servizi socio-sanitari, anche al fine di facilitare l'emersione precoce di bisogni sanitari;
- valorizzare il team multidisciplinare per una lettura complessiva delle caratteristiche del beneficiario a supporto di eventuali diagnosi di patologie;
- sostenere e favorire i sistemi di assistenza domiciliare.

Per i beneficiari con disabilità è necessaria una particolare attenzione nel favorire sistemi integrati, pluridisciplinari, accessibili, centrati sulla persona e sul rispetto delle sue scelte.

### ***Progetto di accoglienza e territorio***

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

- costruire o rinforzare rapporti tra progetto e servizi;
- promuovere la stipula di protocolli d'intesa operativi tra progetto di accoglienza e ASL;
- promuovere la presenza di mediatori linguistico-culturali;

---

<sup>39</sup> All'interno delle tre macro-aree (quali: Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro; Assistenza distrettuale; Assistenza ospedaliera) è inclusa l'assistenza specifica rivolta a particolari categorie, ovvero erogata in condizioni particolari, tra queste: invalidi, soggetti affetti da malattie rare, dializzati, diabetici e soggetti affetti dal Morbo di Hansen.

- promuovere occasioni di formazione e aggiornamento, anche per rafforzare le competenze degli operatori dei servizi socio-sanitari in materia di supporto alle vittime di tortura e di presa in carico di persone che abbiano subito violenza estrema;
- promuovere occasioni di formazione e aggiornamento per le competenze necessarie in materia di presa in carico di beneficiari con vulnerabilità psicologica o psichiatrica;
- promuovere occasioni di formazione e/o aggiornamento per le competenze necessarie in materia di supporto di donne con mutilazioni genitali femminili (MGF), sia per gli operatori dei servizi socio-sanitari sia per l'operatore preposto al diritto alla salute delle beneficiarie;
- promuovere occasioni di formazione e/o aggiornamento per rafforzare le competenze sia dell'operatore del progetto preposto al supporto e all'accompagnamento sanitario che di tutta l'équipe.

Inoltre, al fine di eliminare elementi di contesto ritraumatizzanti, quale ostacolo al reale esercizio del diritto alla salute, è necessaria la promozione di reti territoriali resilienti, in cui trovino spazio enti locali, enti gestori SPRAR, enti del privato sociale, aziende sanitarie e regioni, in grado di promuovere a vari livelli la tutela del diritto alla salute.

### ***Iscrizione al servizio sanitario nazionale***

L'iscrizione al servizio sanitario nazionale (SSN) – diritto/dovere per ogni richiedente/titolare di protezione internazionale - consente al beneficiario di accedere ai servizi di base previsti per tutti i residenti sul territorio italiano. Tra questi rientrano:

- la scelta del medico di medicina generale (di base) e del pediatra;
- l'accesso ai consultori familiari e ai dipartimenti di igiene mentale;
- le prestazioni di urgenza (ricoveri ospedalieri e pronto soccorso);
- l'accesso al servizio di medicina legale, presso il quale è possibile attestare lo stato fisico o psichico del migrante forzato e, pertanto, accertare l'eventuale tortura o qualsiasi altra forma di violenza subita ai fini del rilascio di una certificazione, in quanto documentazione importante da presentare alla commissione competente per l'esame della domanda di protezione dell'interessato.

Si può procedere all'iscrizione in qualsiasi momento, presso l'azienda sanitaria locale (ASL) del luogo in cui il beneficiario/a ha la residenza anagrafica o l'effettiva dimora (il domicilio indicato sul permesso di soggiorno). La ASL consegna un modulo che l'interessato/a deve compilare. Poiché questo è uno dei primi passaggi richiesti sul territorio alla persona, è importante l'accompagnamento della/del beneficiario da parte degli operatori.

Per perfezionare l'iscrizione è necessario presentare alcuni documenti<sup>40</sup>:

- permesso di soggiorno valido (o richiesta di rinnovo dello stesso);
- autocertificazione di residenza (in mancanza di iscrizione anagrafica, per luogo di effettiva dimora si intende quello indicato nel permesso di soggiorno, fermo restando il disposto dell'articolo 6, commi 7 e 8, del testo unico sull'immigrazione);
- codice fiscale (anche temporaneo).

Al fine di ottenere il rilascio immediato della tessera sanitaria e dell'attestazione di esenzione nel caso in cui l'ospite sia una/un richiedente protezione internazionale, si consiglia di accompagnare all'ASL i beneficiari muniti della lettera di inserimento nello SPRAR oppure della dichiarazione di ospitalità, dell'appuntamento della Questura e del codice fiscale generato dal sito dell'agenzia delle entrate. L'iscrizione al SSN è valida per tutta la durata del permesso di soggiorno e non decade nella fase di rinnovo del permesso. Va pertanto rinnovata/aggiornata a ogni rinnovo del permesso stesso. L'iscrizione è, inoltre, estesa a tutti familiari a carico e ai figli fino al compimento dei 18 anni.

---

<sup>40</sup> DPR 394/1999 e successive modificazioni, Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, a norma dell'articolo 1, comma 6, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286

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

### ***Presupposti della presa in carico***

E' necessario che il progetto di accoglienza provveda a stringere o a creare rapporti con i servizi socio-sanitari del territorio.

È importante (non solo nel caso di progetti territoriali con servizi dedicati all'accoglienza di situazioni di vulnerabilità relativa alla salute, fisica e mentale, per i quali è obbligatorio) la stipula di protocolli di intesa operativi con la ASL di riferimento, al fine di rendere maggiormente accessibili al richiedente o titolare di protezione internazionale/umanitaria i vari servizi sanitari del territorio, promuovendo la rimozione di ostacoli di natura burocratica, linguistica e sociale, anche attraverso l'intervento di mediatori culturali.

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

Allo stesso modo, nel caso di presenza di donne beneficiarie di un progetto di accoglienza integrata, nell'usufruire dei servizi locali del SSN, è necessario facilitarne l'accesso anche attraverso la richiesta di relazionarsi con personale femminile dei servizi socio-sanitari e in presenza di mediatrici.

Là dove sia necessaria una presa in carico sul piano sanitario, nel percorso di supporto e di riabilitazione del migrante forzato vittima di tortura o di gravi forme di violenza fisica, psichica o sessuale, o perché portatore di un disagio psicologico e psichiatrico, si deve tenere conto che l'impianto normativo di riferimento rimane identico a quello dei cittadini migranti in genere<sup>41</sup>.

Nell'accompagnamento ai servizi socio-sanitari si sottolinea l'importanza dell'operatore del progetto di accoglienza, in quanto facilita il successo degli eventuali interventi di carattere sanitario, consentendo al personale medico e para-medico di relazionarsi all'utente in modo consapevole.

Infatti, è necessario che il personale sanitario chiamato a intervenire conosca la specificità del vissuto dei migranti forzati in genere. Alcuni esami, come per esempio l'ettoencefalogramma o la più invasiva elettromiografia, possono evocare la tortura e altri trattamenti subiti.

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

### ***Funzionalità dello screening sanitario***

La presa in carico sanitaria, compreso l'accertamento dello stato di salute generale attraverso eventuali *screening* diagnostici previsti per tutti i beneficiari accolti, deve essere effettuata sempre in accordo con il beneficiario e deve essere realizzata in un'ottica interculturale, al fine di facilitare la comprensione dei trattamenti sanitari proposti e l'adesione della persona alle possibili indicazioni

---

<sup>41</sup> Artt.32, 33, 34 Legge n. 40/1998; artt.34, 35, 36 D.Lgvo n. 286/1998; artt.42, 43, 44 DPR 394/1999; CM n.5 del 24.3.2000 con indicazioni applicative del Decreto Legislativo 286; artt. 39 e 40 del DPR n. 334/2004. La Legge n. 189/2002 non ha apportato alcuna modifica agli articoli sulla sanità.

terapeutiche. Risulta essenziale, in questo quadro, che il medico e il diretto interessato siano coadiuvati dalla presenza di un mediatore linguistico-culturale.

Uno *screening* sanitario previsto per tutte le persone in accoglienza non deve essere fine a se stesso, ma funzionale all'accesso autonomo ai servizi sanitari territoriali, alla tutela del diritto alla salute dei beneficiari in accoglienza e necessariamente corredato da azioni efficaci di orientamento, accompagnamento diretto e percorsi di accesso individualizzato.

Là dove previsto, lo *screening* sanitario deve essere effettuato sotto il diretto controllo del medico di medicina generale (medico di base).

### ***Esenzione ticket e accesso alle prestazioni socio-sanitarie***

I richiedenti protezione internazionale sono esenti dal pagamento del ticket fino al rilascio di un permesso di soggiorno che consenta loro lo svolgimento di attività lavorativa. Questi, infatti, sono di fatto equiparati ai disoccupati per il periodo di tempo durante il quale non è consentito loro di esercitare attività lavorativa.

Per l'esenzione successiva al periodo di tempo durante il quale non è consentito lo svolgimento di attività lavorativa, il progetto SPRAR farà riferimento ai casi previsti e riconosciuti dalla normativa nazionale.

Per i titolari di protezione internazionale, l'esenzione dal pagamento del ticket sanitario è da considerarsi equiparata a quanto previsto per i cittadini italiani.

### ***Invalidità***

L'équipe deve essere a conoscenza delle procedure per il riconoscimento dell'invalidità civile e l'eventuale erogazione del relativo assegno (c.d. pensione di invalidità). Tali procedure sono esclusivamente accessibili ai titolari di protezione internazionale e umanitaria<sup>42</sup>, alle stesse condizioni previste per i cittadini comunitari.

Nel procedimento per il riconoscimento dell'invalidità civile, le modalità di valutazione differiscono a seconda della fascia di età di riferimento. Il grado d'invalidità, accertato caso per caso tramite un processo di riconoscimento dell'invalidità civile che si compone di una fase sanitaria e una fase amministrativa, è determinato in base a un'apposita tabella predefinita<sup>43</sup>. In relazione allo stato invalidante riconosciuto, viene corrisposta la concessione di benefici che possono essere o meno di natura economica. Il grado minimo per la qualifica d'invalido civile è di un terzo (33%) di riduzione permanente della capacità lavorativa.

Per le prestazioni economiche di competenza dell'INPS, è richiesto un grado d'invalidità compreso tra il 74% e il 100%.

Gli invalidi civili (con riconoscimento di una percentuale d'invalidità del 33%), gli invalidi di guerra, di servizio, del lavoro, e i soggetti minori di anni 18 che necessitano di un intervento di prevenzione, cura e riabilitazione per un'invalidità permanente, possono ottenere l'autorizzazione alla fornitura di protesi e ausili tecnici correlati alla loro minorazione, previa diagnosi indicata nella certificazione di invalidità.

Considerati i tempi non celeri delle procedure di riconoscimento di invalidità, si raccomanda la tempestiva presentazione della relativa domanda alla ASL di competenza.

### ***Assistenza protesica***

Il servizio sanitario nazionale eroga alle persone disabili, o a quanti ne hanno necessità anche per un periodo limitato, l'assistenza protesica e integrativa prevista nei livelli essenziali di assistenza (LEA).

---

<sup>42</sup> Per i titolari di protezione umanitaria: Corte Costituzionale sentenze n. 306 del 29/30 luglio 2008 e n. 11 del 23 gennaio 2009.

<sup>43</sup> Decreto del Ministro della Sanità 5 febbraio 1992

Questo tipo di assistenza mette a disposizione del cittadino quattro tipologie di dispositivi:

- gli ausili: si tratta di strumenti, utensili o apparecchiature che permettono alla persona disabile di compiere un atto che non potrebbe fare in condizioni normali (per esempio la carrozzina);
- le protesi: sono quelle apparecchiature che sostituiscono parte mancanti del corpo;
- le ortesi: sono apparecchiature che migliorano la funzionalità di una parte del corpo compromessa (per esempio scarpe ortopediche);
- i presidi: sono oggetti che aiutano a prevenire o curare determinate patologie (per esempio catetere per l'incontinenza, ausili per assorbimento urina).

Il riconoscimento d'invalidità costituisce il presupposto per l'assistenza protesica, per la quale è necessario che il medico specialista faccia richiesta presso lo sportello invalidi civili di residenza del beneficiario, dietro presentazione della seguente documentazione:

- tessera sanitaria;
- permesso di soggiorno;
- certificazione di invalidità;
- prescrizione del presidio con codice di riferimento, rilasciata dal medico specialista di struttura pubblica;
- programma terapeutico;
- preventivo della farmacia o sanitaria, autorizzata dalla regione.

Considerati i tempi non celeri delle procedure di assegnazione e fornitura delle protesi, è fondamentale il raccordo con gli enti e le organizzazioni del territorio, che hanno come mandato l'erogazione di servizi specifici e di varie tipologie di supporto, anche protesico.

### ***Tutela della maternità e interruzione volontaria di gravidanza***

Tutte le donne presenti in Italia hanno diritto alla tutela della maternità. Una donna in stato di gravidanza può decidere di rivolgersi al medico di medicina generale o al consultorio territorialmente competente per usufruire di assistenza specifica durante il periodo della gravidanza, al momento del parto e nel periodo successivo.

Il consultorio familiare è un servizio socio-sanitario pubblico con funzioni di prevenzione, informazione ed educazione sociale, sanitaria e psicologica, che tutela e promuove la salute psico-fisica e sociale della donna, della coppia, degli adolescenti e dei bambini.

Il consultorio è un servizio gratuito aperto a tutti. Per accedervi non occorre la prescrizione del medico di medicina generale. Gli operatori del consultorio (medici ginecologi, psicologi, ostetriche, assistenti sanitarie e sociali, avvocati) lavorano in collaborazione con l'ospedale e con gli altri servizi del territorio (scuola, comune, associazioni). I servizi erogati dal consultorio sono gratuiti, tranne alcune prestazioni ginecologiche specialistiche per le quali è previsto il pagamento di un ticket.

Nel rapportarsi ai servizi di tutela della maternità è necessario l'intervento di mediazione interculturale, in quanto i protocolli sanitari possono essere percepiti dalle beneficiarie come eccessivamente medicalizzanti e incompatibili con la loro dimensione culturale della gravidanza e del parto.

Ci si può rivolgere al consultorio territorialmente competente, oltre che a una struttura a ciò abilitata dalla regione, o ad un medico di fiducia, anche nel caso in cui la donna decida di ricorrere all'interruzione volontaria di gravidanza (IVG)<sup>44</sup>. La richiesta deve essere effettuata personalmente dalla donna, nel caso di minore età la legge richiede l'assenso da parte di chi esercita la potestà o la tutela. Tuttavia, se entro i primi 90 giorni chi esercita la potestà o la tutela è difficilmente

---

<sup>44</sup>La legge n. 194/1978 norma le modalità del ricorso alla pratica dell'interruzione volontaria di gravidanza.

consultabile o si rifiuta di dare l'assenso, è possibile ricorrere al giudice tutelare, secondo le modalità esplicitate dalla normativa<sup>45</sup>.

### ***La presa in carico sanitaria di persone con vulnerabilità psicologica e psichiatrica o con disagio mentale***

Per un'effettiva tutela psico-sanitaria di beneficiari con una vulnerabilità psichiatrica e/o psicologica, si rende fondamentale la collaborazione dei progetti SPRAR con il dipartimento salute mentale (DSM) di zona, per la progettazione di interventi personalizzati e mirati a una presa in carico specifica.

A tal fine, nell'accogliere questa tipologia di beneficiari, si deve necessariamente tenere in considerazione l'assetto organizzativo dipartimentale dei servizi, anche con lo scopo di attivare una rete strutturata territoriale.

Unitamente a tutte le prestazioni di assistenza sanitaria garantite dal SSN a titolo gratuito, o con partecipazione di spesa, previste dalla normativa vigente e oltre alle strutture presenti sul territorio che, in generale, ogni progetto deve individuare per un'efficace presa in carico sanitaria dei beneficiari/e, in questo specifico caso è importante l'individuazione e la creazione di una rete strutturata e operativa con:

- il dipartimento di salute mentale (DSM) in quanto preposto alla cura, all'assistenza e alla tutela della salute mentale nell'ambito del territorio definito dall'azienda sanitaria locale (ASL).
- la struttura ospedaliera;
- gli eventuali centri specialistici.

Nello specifico ogni progetto territoriale SPRAR, forte di una rete territoriale attiva e capillare, deve essere supportato e affiancato dal centro di salute mentale (CSM) presente sul proprio territorio, sia ambulatorialmente che presso il centro di accoglienza stesso per i casi più problematici. Nel caso di questi progetti dedicati è opportuno un raccordo permanente con l'équipe psico-sociale del DSM territorialmente competente, con il quale progettare una collaborazione mirata per la presa in carico dei singoli beneficiari accolti. A seconda della specificità del singolo caso, gli operatori del DSM territorialmente competente valuteranno con l'équipe del progetto SPRAR quale sia la struttura a cui fare riferimento rispetto al progetto terapeutico-riabilitativo propedeutico alla presa in carico del singolo caso (per esempio la struttura semiresidenziale del centro diurno consentirebbe l'attivazione di un progetto terapeutico-riabilitativo personalizzato con l'attivazione di percorsi terapeutici specifici e l'apprendimento della cura di sé, delle attività della vita quotidiana e relazionale anche ai fini di un inserimento socio-lavorativo).

Qualora un caso specifico richieda un trattamento psichiatrico puntuale e immediato, l'operatore sanitario farà riferimento al servizio psichiatrico di diagnosi e cura (SPDC) presso la struttura ospedaliera, sia per una consulenza, sia per un trattamento psichiatrico volontario o obbligatorio nei casi più gravi. Tuttavia, al fine di ridurre il ricorso al ricovero vero e proprio e di limitarne comunque la durata, il progetto può ricorrere al *day hospital* psichiatrico per eventuali e ulteriori accertamenti diagnostici di varia complessità e anche per garantire i trattamenti farmacologici al singolo beneficiario, laddove necessario. A tal fine sarà importante concordare preventivamente una programmazione degli interventi con gli operatori del DSM.

In caso di progetti dedicati alla presa in carico di beneficiari con disagio mentale si consiglia l'utilizzo di mediatori appositamente formati che possano supportare il clinico e gli operatori dell'équipe multidisciplinare nel percorso di riabilitazione e cura.

Per quanto riguarda la progettualità da delineare ai fini dell'accoglienza integrata di persone con disagio mentale, andranno ulteriormente rispettati i requisiti strutturali, organizzativi e relazionali consoni alla vulnerabilità della persona e alla sua presa in carico. Gli interventi dei progetti andranno a integrare e completare l'attività di valutazione dei bisogni e di definizione di un

---

<sup>45</sup> Art. 9 della legge n.194/1978.

programma terapeutico-riabilitativo individuale attivato dai servizi per la salute mentale del territorio, concordando programmi di supporto e di riabilitazione con la struttura sanitaria locale preposta.

Qualora la situazione clinica lo richieda, occorrerà programmare una presa in carico diretta da parte dei dipartimenti di salute mentale presso le proprie strutture residenziali, mediante:

- l'attivazione di programmi di supporto e di riabilitazione in maniera concordata e continuativa con la struttura sanitaria locale preposta;
- se la situazione clinica lo richiede, la programmazione della presa in carico diretta, da parte dei dipartimenti di salute mentale, presso le proprie strutture residenziali;
- la possibilità di condividere con il Servizio Centrale eventuali soluzioni di "accoglienza esterna, continuando a garantire la continuità della presa in carico della persona, ma in struttura differente da quella ordinaria dello SPRAR.

### ***Generali modalità di intervento in casi emergenziali***

Nel caso in cui dovessero verificarsi situazioni di tipo emergenziale, il progetto, grazie alla rete precedentemente formalizzata con i servizi sanitari territoriali, deve programmare con essi strategie operative e condividere le procedure standard di intervento. A tal fine, i vari presidi sanitari devono essere propedeuticamente informati dell'esistenza del progetto di accoglienza e delle peculiarità dello stesso.

Nei progetti dedicati all'accoglienza di persone con vulnerabilità psicologica/psichiatrica, nei giorni feriali e in orari diurni, le procedure di intervento seguono le procedure standard previste per tutte le persone iscritte al SSN, facendo riferimento al centro di salute mentale (CSM), sempre informando il medico di medicina generale di riferimento. Il CSM, se lo ritiene opportuno, effettua una valutazione della situazione a domicilio ed eventualmente può dichiarare esaurito l'intervento o proseguirlo tramite:

- ricovero volontario del beneficiario per il quale è stato richiesto il coinvolgimento del servizio psichiatrico di diagnosi e cura (SPDC) dell'azienda sanitaria;
- attivazione delle procedure di accertamento per un trattamento sanitario obbligatorio (TSO), nel caso in cui l'ospite necessiti di trattamenti sanitari urgenti, rifiuti il trattamento o non sia possibile prendere adeguate misure extraospedaliere.

Nei giorni festivi o nelle ore notturne l'operatore o gli altri ospiti si attiveranno per chiamare il servizio sanitario di urgenza ed emergenza (118), numero telefonico attivo in Italia per la richiesta di soccorso medico per emergenza sanitaria. In caso di necessità si potrà fare ricorso contestualmente anche alla pubblica sicurezza.

### ***La presa in carico sanitaria di donne e/o minori con mutilazioni genitali femminili e i trattamenti necessari***

Con l'espressione mutilazioni genitali femminili (MGF)<sup>46</sup> si fa riferimento a tutte le forme di rimozione parziale o totale dei genitali femminili esterni o ad altre modificazioni indotte agli organi genitali femminili<sup>47</sup>, effettuate per ragioni culturali o altre ragioni non terapeutiche. Si conoscono vari tipi di mutilazioni genitali femminili con diversi livelli di gravità<sup>48</sup>, di cui la più radicale è

---

<sup>46</sup> Legge 9 gennaio 2006, n. 7 - "Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile" - considera ogni alterazione non terapeutica dell'organismo un reato.

<sup>47</sup> Eliminating Female Genital Mutilation. An Interagency Statement - WHO, 2008

<sup>48</sup> Dalla classificazione più recente, si fa riferimento alle seguenti categorie di MGF: clitoridectomia - parziale o totale asportazione della clitoride; escissione: parziale o totale asportazione della clitoride e delle piccole labbra; infibulazione - asportazione della clitoride, delle piccole labbra e successiva parziale cucitura dell'apertura vaginale; tutte le altre procedure dannose agli organi genitali femminili esterni non a fini terapeutici (per esempio cauterizzazione). In Italia il

comunemente chiamata infibulazione, una pratica diffusa prevalentemente nell’Africa subsahariana. Con specifico riferimento alle nazionalità delle richiedenti e titolari di protezione internazionale o umanitaria ospitate nei progetti territoriali dello SPRAR, le diverse tipologie di MGF sono praticate in percentuale più elevata nei Paesi del Corno d’Africa e nei paesi dell’Africa occidentale<sup>49</sup>.

Le MGF hanno molteplici conseguenze mediche e possono causare eventuali complicanze a breve, medio e lungo termine, a seconda della tipologia di MGF, legate soprattutto a eventuali patologie infiammatorie, ostetriche, psico-sessuali, esiti cicatriziali che possono condizionare la salute della donna e del neonato.

Occorre, inoltre, tenere presente anche l’eventuale disagio psicologico della donna o della minorenne sottoposta a questa pratica nel proprio Paese di origine, in quanto, culturalmente ascritte tra atti di genitorialità patriarcale, finalizzati alla crescita e all’accettazione sociale delle proprie figlie e ai meccanismi matrimoniali cui rimandano.

Pertanto, nella presa in carico sanitaria rivolta a donne provenienti da paesi dove fonti accreditate dimostrano l’uso consuetudinario della pratica delle mutilazioni genitali femminili (MGF), diventa indispensabile:

- un ascolto personalizzato in ambiente protetto;
- l’ausilio di una mediatrice linguistico-culturale competente sul tema e presenti agli incontri;
- un primo colloquio in lingua madre (al bisogno) presso un poliambulatorio e/o consultorio, a seguito del quale, qualora rilevato uno specifico bisogno sanitario espressamente manifestato dalla donna, venga attivata la presa in carico sanitaria;
- l’eventuale supporto al personale medico e alla stessa équipe di progetto di esperti sul tema (antropologi, enti specializzati, ecc.);
- un supporto specifico per il trattamento delle conseguenze psicofisiche delle MGF;
- nel caso in cui la donna richiedesse un controllo sanitario specifico (ginecologia-ostetricia, dermatologia, infettivologia, pediatria), prevedere visite mediche specialistiche e il controllo medico singolo o congiunto, a seconda della problematica clinica riscontrata.
- qualora specificamente richiesto dalla beneficiaria, potrebbe risultare necessaria una possibile presa in carico da parte del medico legale per il rilascio di una certificazione sanitaria da utilizzare in funzione della richiesta di protezione internazionale in sede di esame da parte della Commissione territoriale.

Come per tutti i beneficiari SPRAR la presa in carico comporta prioritariamente l’accompagnamento ai servizi del territorio, rinforzato rispetto alla specificità della condizione, sia nei casi di assistenza durante il periodo di gravidanza e nel momento del parto, che per la cura di patologie specifiche derivanti dalle MGF.

Di fondamentale importanza risulterà la rete territoriale al fine di facilitare il rilascio delle informazioni e l’invio ad altre strutture, sanitarie e non, per rispondere il più possibile alla richiesta sanitaria espressa dalla donna. È possibile che i percorsi illustrati si intersechino a diversi livelli e in diversi momenti del percorso sanitario complessivo.

### ***La presa in carico sanitaria di persone con malattie infettive***

Qualora ci sia una certificazione (al momento dell’inserimento in accoglienza) o anche solo il sospetto che un beneficiario abbia contratto una malattia infettiva, è necessario procedere a un accompagnamento presso il reparto specialistico per una prima visita, con l’obiettivo, non tanto di procedere a un *check up* fine a se stesso, quanto di avviare un percorso di presa in carico e di cura

---

fenomeno assume due aspetti: la presenza di donne provenienti da paesi a “tradizione escissoria” e giovani donne e bambine che possono o potrebbero sottoporsi a una delle pratiche escissorie in Italia.

<sup>49</sup> Ministero della Salute, commissione per la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile (DM 6/9/2006) – Rapporto al Ministro della Salute: Linee guida destinate alle figure professionali sanitarie nonché ad altre figure professionali che operano con le comunità di immigrati provenienti da paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale femminile per realizzare una attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione delle donne e delle bambine già sottoposte a tali pratiche art.4, legge n.7/2006.

specialistica. Il diretto interessato dovrà essere messo in condizioni di consapevolezza e pertanto puntualmente informato sul dove, come e soprattutto del perché della visita.

Si tenga presente che il percorso di diagnosi e cura potrebbe prevedere un ricovero, così come potrebbe essere seguito interamente a livello ambulatoriale ospedaliero.

Tra le malattie infettive per le quali è prevista l'esenzione totale dal pagamento del ticket, il ministero della salute indica le seguenti:

- epatite cronica attiva;
- epatite virale B cronica attiva;
- epatite C cronica attiva;
- infezione da virus della immunodeficienza umana (HIV e HIV 2);
- infezione tubercolare primaria (attiva bacillifera);
- tubercolosi polmonare (attiva bacillifera).

Pertanto, una volta diagnosticata, sarà premura del progetto SPRAR attivare il procedimento per detta esenzione.

In generale, è opportuno attenersi, comunque e sempre, alle principali regole di buon senso e alle precauzioni standard da adottare in contesti comunitari, come assumere comportamenti finalizzati a ridurre il rischio di un eventuale contagio, indipendentemente dall'eventuale diagnosi o presunto stato d'infezione dell'ospite, in quanto costituiscono una fondamentale strategia di prevenzione da contagio di malattie infettive trasmissibili con il sangue, altri liquidi biologici (per esempio epatiti, HIV/AIDS), fluidi contenenti sangue delle mucose (occhi, naso, bocca), via aerea (per esempio TBC) o per aerosol (per esempio meningite).

Nella convivenza è pertanto importante e sufficiente rispettare le comuni norme igieniche:

- lavarsi le mani dopo l'utilizzo del bagno, sia pubblico che privato, prima di cucinare o consumare i pasti o rientrando nel proprio domicilio: togliere bracciali, anelli, orologio; insaponare le mani accuratamente (dita, palmi, dorso, polsi, unghie) per almeno 10 secondi e sciacquare con acqua corrente in modo completo;
- starnutire coprendosi la bocca non con le mani ma con l'interno del gomito. Mentre per chi è vicino a chi tossisce o starnutisce, evitare di toccarsi gli occhi, il naso e la bocca;
- non rivolgere mai aghi o strumenti taglienti verso qualcuno. Nel caso di passaggio di strumenti taglienti (per esempio coltello in cucina o in sala da pranzo) evitare di passare direttamente da mano a mano, ma depositare i taglienti in una zona neutra da cui saranno presi in carico dal destinatario;
- utilizzare le proprie lamette (gettarle personalmente dopo l'uso e non lasciarle sul lavandino o altrove), forbicine, pettine, spazzola, assorbenti o qualsiasi altro oggetto personale.

La conoscenza delle regole elementari di comportamento e di protezione personale sono sufficienti a minimizzare tale rischio. A tal fine è auspicabile un accordo con l'ASL o l'ASP del territorio dove insiste il progetto SPRAR per l'attivazione di un corso, replicabile a seconda dei nuovi arrivi nel progetto, destinato sia agli operatori sia agli ospiti, per sensibilizzare e informare gli stessi rispetto a:

- malattie infettive trasmissibili per via aerea: il contatto stretto con persone eventualmente malate non significa affatto in modo automatico la trasmissione della malattia. Malattie trasmissibili per via aerea possono essere ad esempio la TBC polmonare in fase attiva, il morbillo, la varicella;
- malattie infettive trasmissibili per via parenterale: il contagio può avvenire unicamente attraverso il sangue o liquidi biologici contenenti sangue. Malattie trasmissibili per via parenterale sono ad esempio l'HIV/AIDS, l'epatite B e C;
- malattie infettive trasmissibili per goccioline emesse dalle vie aeree dell'ospite o operatore eventualmente malato. Malattie trasmissibili con questo meccanismo sono ad esempio la meningite meningococcica e la pertosse;
- malattie infettive trasmissibili per contatto diretto della superficie corporea di un soggetto suscettibile (per esempio presenza di una ferita che leda le difese della pelle). Malattie

trasmissibili con questo meccanismo sono ad esempio l'herpes, la scabbia. La pelle integra costituisce in genere un'ottima difesa contro gli agenti biologici e rappresenta per essi un ostacolo sostanzialmente insormontabile. Pertanto, l'integrità della cute deve essere preservata quanto più possibile evitando l'uso eccessivo di saponi aggressivi verso questa difesa naturale;

- malattie infettive trasmissibili per via orofecale per mancanza, per esempio, di igiene nella preparazione dei cibi da parte di operatori e/o ospiti che non si lavano sufficientemente le mani dopo aver espletato le proprie funzioni corporali. Malattie trasmissibili con questo meccanismo sono ad esempio le salmonellosi, l'epatite A, il tifo;
- malattie infettive trasmissibili per via sessuale. Malattie trasmissibili con questo meccanismo sono ad esempio la sifilide, la gonorrea, l'HIV/AIDS, ma anche la scabbia e la pediculosi.

Il contatto fra la persona e l'agente infettivo in grado di provocare infezione non comporta automaticamente il verificarsi della malattia anche in considerazione del fatto che l'essere umano è naturalmente in grado di difendersi.

Perché l'evento malattia si verifichi, pertanto, è necessario il verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- vengano saltate le difese naturali: per esempio ferita che leda le difese della pelle;
- presenza di un elevato numero di agenti infettanti: esposizione ad un'elevata quantità di bacilli della TBC da un soggetto con una caverna tubercolare aperta e con cui ci sia un contatto stretto e prolungato quale quello di un familiare o convivente;
- l'agente infettivo sia particolarmente aggressivo: forme batteriche resistenti agli antibiotici o in grado di produrre sostanze tossiche, virus particolarmente attivi ecc.;
- le difese dell'organismo sono significativamente indebolite: malattie immuno-depressive o condizioni che abbassano le difese immunitarie come l'AIDS o il diabete, oppure a seguito di cure con cortisone o immuno-soppressori per prevenire il rigetto, grandi traumi, interventi chirurgici ecc.

In questo caso l'agente infettivo può prendere il sopravvento sulle naturali difese dell'organismo e quindi la persona può ammalarsi.

### ***La presa in carico sanitaria di persone HIV positive in un contesto comunitario***

L'HIV è un virus con il quale è possibile convivere e non necessariamente la persona sieropositiva contrae la malattia da immunodeficienza (AIDS), sindrome, quest'ultima, che si può manifestare anche dopo molti anni dall'infezione ed è evitabile con l'assunzione delle terapie anti HIV. Il test non indica la presenza del virus, ma solo degli anticorpi specifici sviluppatasi dopo il contatto con il virus. Una persona risultata positiva al primo test viene sottoposta ad altri test di conferma.

E' disponibile un esame molto significativo che misura la quantità di virus nel siero ed è fondamentale per verificare l'efficacia dei farmaci antiretrovirali. Il virus può essere presente, oltre che nel sangue, anche in altri liquidi biologici.

L'infezione da HIV si può trasmettere unicamente in queste modalità:

- per via ematica: trasfusione di sangue infetto e scambio di siringhe;
- per via sessuale;
- per via verticale: la madre può trasmettere il virus HIV al figlio durante la gravidanza, al momento del parto o durante l'allattamento. Se la madre è sottoposta a idonea terapia durante la gravidanza, il parto avviene tramite cesareo e viene evitato l'allattamento al seno, il rischio si riduce fortemente. Il figlio, non avendo anticorpi propri, eredita quelli della madre e, quindi, può nascere sieropositivo, ma senza avere il virus. In questo caso il minore ritornerà sieronegativo durante i primi quattro mesi di vita.

Nella convivenza le persone sieropositive devono pertanto rispettare le stesse comuni norme igieniche, come quelle indicate per le malattie infettive in generale e precedentemente indicate.

Il virus HIV non è trasmissibile in situazioni di mera convivenza o tramite il semplice contatto, la stretta di mano o lo scambio di abbracci.

L'assunzione della terapia antiretrovirale, iniziata anche in fase avanzata d'infezione, riesce a bloccarla e a controllarne la progressione.

La sieropositività non è un fatto meramente sanitario, ma investe il richiedente o titolare di protezione internazionale nella sua totalità: sfera emozionale, affettiva, relazionale e sessuale. Pertanto si reputa necessaria la previsione di un supporto psicologico che accompagni la persona ad affrontare il carico emotivo conseguente all'esito positivo del test che cambierà la sua vita.

Un supporto adeguato aiuterà la persona a costruirsi uno spazio e un tempo necessari a dare espressione all'emotività, permetterà di avere il controllo della propria vita rispetto a scelte e/o decisioni importanti per il proprio presente e futuro e consentirà al progetto una migliore lettura dei suoi bisogni e necessità.

Nelle strutture pubbliche, il test anti-HIV, in grado di identificare la presenza di anticorpi specifici che l'organismo produce nel caso in cui entri in contatto con questo virus, è anonimo e gratuito<sup>50</sup>. Il test non è obbligatorio, ma se si sono avuti comportamenti a rischio, è opportuno effettuarlo. Per eseguire il test, nella maggior parte dei centri, non serve ricetta medica e le persone straniere, anche se prive del permesso di soggiorno, possono effettuare il test alle stesse condizioni del cittadino italiano.

Nella quotidianità delle relazioni sociali, il richiedente o titolare di protezione internazionale in accoglienza nel progetto SPRAR può e deve decidere liberamente con chi vuole parlare della propria sieropositività, non avendo alcun obbligo legale di comunicare la propria condizione sanitaria ad altre persone (per esempio datore di lavoro, altri ospiti del progetto, operatori del progetto SPRAR, autorità, medici).

Nello specifico, riportiamo di seguito alcuni degli aspetti principali connessi alla tutela della privacy relativamente al test HIV, così come disciplinati dalla normativa vigente:

- sottoporsi al test HIV è un atto volontario e per la sua esecuzione è necessario il consenso esplicito della persona interessata, che deve preliminarmente essere informata sul significato dell'esame e dell'eventuale esito;
- il ricovero in ospedale non autorizza gli operatori sanitari a sottoporre a screening i pazienti;
- le persone che si sottopongono al test hanno diritto all'anonimato;
- il risultato dell'esame deve essere comunicato esclusivamente al diretto interessato evitando la comunicazione dell'esito per via telefonica o a tramite lettera;
- in caso di minori l'autorizzazione all'esecuzione dell'esame deve essere data dai genitori, da chi esercita la patria potestà o dal giudice tutelare nel caso di minore non accompagnato;
- anche in carcere, il test HIV non può essere effettuato senza l'autorizzazione dell'interessato;
- al lavoratore o alla persona che effettua una selezione per l'assunzione non può essere chiesto di sottoporsi all'esecuzione del test HIV;
- nessuno può essere sottoposto, senza il suo consenso, ad analisi tendenti ad accertare l'infezione da HIV se non per motivi di necessità clinica nel suo interesse. Sono consentite analisi di accertamento di infezione da HIV, nell'ambito di programmi epidemiologici, soltanto quando i campioni da analizzare siano stati resi anonimi con assoluta impossibilità di pervenire alla identificazione delle persone interessate;
- la comunicazione di risultati di accertamenti diagnostici diretti o indiretti per infezione da HIV può essere data esclusivamente alla persona cui tali esami sono riferiti;
- l'accertata infezione da HIV non può costituire motivo di discriminazione, in particolare per l'iscrizione alla scuola, per lo svolgimento di attività sportive, per l'accesso o il mantenimento del posto di lavoro.

---

<sup>50</sup> Legge 5 giugno 1990, n. 135 - Programma di interventi urgenti per la prevenzione e la lotta contro l'AIDS; decreto ministeriale del 1 febbraio 1991; Intesa Stato, Regioni e Province Autonome del 27 luglio 2011 all'art. 2.

Fatte salve le indicazioni sulla *privacy*, la decisione di informare o meno il medico di base e/o il dentista sullo stato sierologico del richiedente o titolare di protezione internazionale spetta unicamente al diretto interessato: per legge, sia il medico di base che il dentista hanno l'obbligo di adottare norme igieniche generali di protezione dal rischio di contrarre infezioni, a prescindere dalla conoscenza dello stato sierologico del paziente.

La prima visita è un importante punto di partenza nella valutazione dello stato di salute complessivo del richiedente o titolare di protezione, ma anche molto importante affinché si instauri un rapporto di fiducia con il medico e una prima occasione importante per chiedere ulteriori spiegazioni e porre domande al fine di risolvere ogni dubbio del richiedente o titolare di protezione internazionale. Pertanto, in questa delicata fase dell'accoglienza e della presa in carico, sarà oltre modo necessaria la presenza di un/una mediatore/mediatrice linguistico-culturale, possibilmente interno/a al centro clinico e non al progetto di accoglienza, nel rispetto di genere dei beneficiari e della loro *privacy*.

Obiettivo di questa prima visita specialistica sarà quello di determinare in quale fase è possibile collocare l'infezione dell'ospite. Pertanto saranno prescritti esami diagnostici che permetteranno di stabilire se l'infezione è asintomatica, sintomatica oppure in fase avanzata.

Gli esami ematici completi dovranno essere ripetuti di routine e per tutta la vita, ogni tre/quattro mesi.

Se il paziente in cura presso il reparto infettivo del centro clinico presente sul territorio è una donna, è importante che instauri un rapporto di continuità con un ginecologo o una ginecologa con esperienza in HIV e che effettui gli esami periodicamente prescritti.

Ogni progetto SPRAR dovrebbe preventivamente prendere contatti con il reparto di malattie infettive presso il centro clinico presente sul proprio territorio, informarsi dall'infettivologo e prendere contatti con ginecologi e ginecologhe con questa esperienza e che collaborano con il reparto.

Data la possibilità di accogliere richiedenti o titolari di protezione internazionale sieropositivi, ogni progetto SPRAR dovrebbe almeno avere i riferimenti di un centro per malattie infettive più vicino e della sede territoriale di enti specializzati.

Inoltre, così come stabilito dalla norma<sup>51</sup>:

- in base alle condizioni di salute, la persona sieropositiva o con AIDS in accoglienza nel progetto SPRAR ha diritto a fare richiesta di riconoscimento d'invalidità civile presso l'ASL di residenza;
- le prestazioni ambulatoriali e ospedaliere nei presidi pubblici accreditati devono essere assicurate anche qualora l'ospite risulti temporaneamente non in regola con il proprio permesso di soggiorno;
- sono tenuti a rispettare il diritto alla riservatezza dei dati personali: medici e operatori sanitari, avvocati, consulenti tecnici, operatori del progetto SPRAR, sono tutti tenuti a osservare il segreto professionale, anche verso i familiari;
- come qualsiasi altro lavoratore malato, la persona sieropositiva o con AIDS o affetta da altre gravi patologie correlate non può essere licenziata durante la malattia, se non dopo il termine massimo previsto e stabilito nel contratto collettivo.

### ***Una lettura interculturale della cura***

A completamento di quanto fin qui esposto, per un'adeguata presa in carico della persona, è importante considerare anche la dimensione culturale e religiosa della salute e della cura.

Infatti, ogni progetto territoriale - con l'ausilio della mediazione interculturale e, laddove possibile, dell'etnopsichiatria - dovrà saper leggere e accogliere eventuali esigenze dei beneficiari riguardo a forme di cura e trattamenti propri della cultura e della religione di appartenenza.

E' necessario, dunque, tenere conto delle richieste di interventi di medicina alternativa e tradizionale, avvalendosi del supporto di mediatori culturali, nonché eventualmente di antropologi

---

<sup>51</sup> Legge n. 135/1990

ed esperti, e rappresentando il bisogno ai locali servizi socio-sanitari per una più efficace presa in carico.

### **Principale normativa di riferimento**

Legge n. 135 del 1990 – Piano degli interventi urgenti in materia di prevenzione e lotta all'AIDS

Decreto del ministero della salute 1 febbraio 1991 – Rideterminazione delle forme morbose che danno diritto all'esenzione della spesa sanitaria – art.3 esenzione dalla quota di partecipazione alla spesa sanitaria per prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio ticket per test HIV

Decreto del Ministero della Sanità del 5 febbraio 1992 – Approvazione della nuova tabella indicativa delle percentuali d'invalidità per le minorazioni e malattie invalidanti. (G.U. 26 febbraio 1992, n. 47, S.O.)

Legge n. 273 del 1995 – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della pubblica amministrazione – art.2, commi 1 e 2, adozione della carta dei servizi (schema specifico per ogni ambito, anche sanitario)

Intesa, ai sensi dell'art.8 comma 6, della legge 5 giugno 2003 n.131, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, concernente “Documento di consenso sulle politiche di offerta e le modalità di esecuzione del test HIV in Italia” (G.U. 191 del 18 agosto 2011) – art.2

Decreto ministeriale del 10 settembre 1998 - *esenzione pagamento ticket sanitario per gravidanza*

Legge n. 40/1998 – Disposizioni in materia sanitaria, nonché di istruzione, alloggio, partecipazione alla vita pubblica e integrazione sociale – artt. 32, 33

D.Lgvo n. 286/1998 – Art. 34, 35 e 36

DPR n. 394/1999 – Artt. 42 e 43

Decreto ministeriale 28 maggio 1999, n. 329, successivamente modificato dal decreto ministeriale 21 maggio 2001, n. 296 e dal regolamento delle malattie rare (decreto ministeriale 18 maggio 2001, n. 279) - *esenzione pagamento ticket sanitario per malattie croniche*

Circolare del Ministero della Sanità n.5 del 24 marzo 2000 con indicazioni applicative del Decreto Legislativo n. 286/1998

Decreto ministeriale n. 279/2001 (Regolamento d'istituzione della rete nazionale delle malattie rare e di esenzione dalla partecipazione al costo delle relative prestazioni sanitarie) - *esenzione pagamento ticket sanitario per malattie rare*

DPR n. 334/2004 – Art.39

Legge n.7/2006 recante *Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile* (GU n.14 del 18 gennaio 2006)

Intesa Stato, regioni e province autonome del 27 luglio 2011, art. 2

### **Per approfondimenti**

Beneduce R., *Breve dizionario di etnopsichiatria*, Ed. Franco Angeli

Bracci F., Cardamone G.(a cura di), *Presenze. Migranti e accesso ai servizi socio-sanitari*, Franco Angeli 2005

Bracci C., Norcia G., *La Tutela medico legale dei diritti dei rifugiati*, Sviluppo Locale Edizioni 2009

Cittalia, *Le dimensioni del disagio mentale nei richiedenti asilo e rifugiati. Problemi aperti e strategie di intervento*, 2010 (su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it))

Geraci S., *Quando le ferite sono invisibili. Vittime di tortura e di violenza: strategie di cura*, Ed. Pendragon 2014

Pro.Ri.Ti.S. - *Quando il medico parla arabo. Il riconoscimento delle qualifiche dei titolari di protezione internazionale* (progetto FER AP 2009 - Azione 1.A, capofila Parsec, su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it)), 2011

Quaranta I., Ricca M., *Malati fuori luogo, medicina interculturale*, Raffaello Cortina Editore

## STRUMENTI PER L'ACCOMPAGNAMENTO E L'ORIENTAMENTO LEGALE

INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO, ACCOMPAGNAMENTO – AZIONI E RUOLO DEGLI OPERATORI LEGALI – GLOSSARIO DELL'OPERATORE LEGALE – GLI ATTORI ISTITUZIONALI – LA PROCEDURA DI RICONOSCIMENTO DELLA DOMANDA DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE – IL FASCICOLO PERSONALE – VERIFICA DELLA PROCEDURA E TRASFERIMENTO DELLE PRATICHE – ACCOMPAGNAMENTO IN QUESTURA – GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA COMMISSIONE TERRITORIALE – PREPARAZIONE DELLA MEMORIA PERSONALE – PREPARAZIONE ALL'AUDIZIONE – ORIENTAMENTO ALLA TUTELA GIURISDIZIONALE – EFFETTO SOSPENSIVO DEL RICORSO E PATROCINIO A SPESE DELLO STATO – APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI – DURATA E CONVERSIONE DEI PERMESSI DI SOGGIORNO – I DIRITTI DEI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE – I DIRITTI DEI RIFUGIATI – I DIRITTI DEI TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE – I DIRITTI DEI TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

### AVVERTENZA:

**Per una completa e dettagliata informazione in merito alle norme e alle procedure di intervento si rimanda agli approfondimenti di**

**“LA TUTELA DEI RICHIEDENTI ASILO – MANUALE GIURIDICO PER L'OPERATORE”,  
consultabile e scaricabile da:**

**[http://www.sprar.it/images/Documenti/Guide\\_pratiche/Manuale\\_giuridico -  
con\\_copertina.pdf](http://www.sprar.it/images/Documenti/Guide_pratiche/Manuale_giuridico_-_con_copertina.pdf)**

### *Informazione, orientamento, accompagnamento*

In generale, gli enti locali titolari di progetti di accoglienza SPRAR, hanno l'obbligo di garantire:

- l'orientamento e l'accompagnamento nell'interlocuzione con gli attori istituzionali preposti alle diverse fasi della procedura di riconoscimento della protezione internazionale;
- l'orientamento e l'informazione legale sulla normativa italiana ed europea in materia d'asilo;
- l'orientamento e l'accompagnamento in materia di procedure burocratico amministrative;
- l'informazione sulla normativa italiana in materia di ricongiungimento familiare, il supporto e l'assistenza all'espletamento della procedura;
- l'informazione sui diritti e i doveri sanciti dall'ordinamento italiano;
- l'informazione sui programmi di rimpatrio assistito e volontario;
- il supporto a tutti gli attori istituzionali preposti al funzionamento delle attività amministrative nella costante conoscenza del fenomeno presente sul territorio;
- un orientamento legale anche in merito a questioni non strettamente correlate alla procedura di riconoscimento della protezione internazionale.

### *Azioni e ruolo degli operatori legali*

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

Per sostegno legale s'intendono tutti quegli interventi volti a supportare i beneficiari – principalmente i richiedenti protezione internazionale durante la procedura – in termini di orientamento e informazione su: passaggi da affrontare; interlocuzioni con le istituzioni e gli organismi preposti; possibilità di tutela dei propri diritti; possibilità di ricorrere contro le decisioni

assunte; possibilità di produrre documentazione che possa supportare la propria domanda di protezione.

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

Come già sopra sottolineato, l'operatore legale non deve essere necessariamente un avvocato. E' infatti importante che a ricoprire tale ruolo sia una persona che coniughi una formazione universitaria specifica con un'esperienza maturata sul campo in materia di protezione internazionale, nonché con capacità di ascoltare e dialogare con il beneficiario, sostenendolo nel disbrigo delle pratiche amministrative e legali.

In particolare le competenze di base che gli operatori legali dello SPRAR devono avere riguardano:

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

Come tutti gli altri operatori coinvolti in un progetto territoriale di accoglienza, l'operatore legale deve sapere, in via prioritaria, quali attività può svolgere direttamente e quali, invece, siano da delegare ad altre professionalità non necessariamente interne all'équipe di progetto.

All'operatore legale spettano i seguenti compiti:

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

### ***Gli attori istituzionali***

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

La questura è deputata a:

- ricevere la domanda di protezione (competenza che condivide con la polizia di frontiera);
- verificare l'identità della persona<sup>52</sup>;
- informare il richiedente sulla procedura, attraverso consegna di un opuscolo informativo;
- formalizzare la domanda di protezione (compilazione del modulo C3 per la verbalizzazione e il fotosegnalamento);
- rilasciare copia al richiedente del verbale delle dichiarazioni rese dallo stesso;
- avviare le procedure per la determinazione dello Stato competente all'esame della domanda di protezione;
- raccogliere e inoltrare alla competente Commissione territoriale l'incartamento relativo al singolo richiedente;
- raccogliere e inoltrare alla Prefettura la richiesta di accoglienza da parte del richiedente protezione;

---

<sup>52</sup> Per l'identificazione la Questura procede al rilevamento delle impronte digitali e al fotosegnalamento del richiedente.

- rilasciare il permesso di soggiorno e rinnovarlo (nel caso di richiedenti e di titolari di protezione umanitaria);
- procedere alla conversione del permesso di soggiorno, qualora ne sussistano i presupposti;
- rilasciare il documento di viaggio (ai rifugiati) o il titolo di viaggio (ai titolari di protezione sussidiaria e di protezione umanitaria);
- raccogliere l'informativa sulla presenza sul territorio di richiedenti e titolari di protezione internazionale;
- procedere all'acquisizione di pratiche da altra Questura nel caso di trasferimento sul territorio di propria competenza del cittadino straniero;
- notificare al richiedente la convocazione per l'audizione presso la Commissione territoriale competente;
- notificare al richiedente il provvedimento della Commissione territoriale competente;
- ritirare al richiedente il permesso di soggiorno nel caso di decisione negativa da parte della Commissione territoriale;
- notificare il provvedimento di espulsione, di competenza del Prefetto;
- emanare l'intimazione a lasciare il territorio.

La **Prefettura** è l'ufficio territoriale del Governo (UTG). Per quanto concerne gli interventi relativi alle misure di accoglienza e assistenza di richiedenti e titolari di protezione internazionale la prefettura è deputata a:

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

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

### ***La procedura per il riconoscimento della protezione internazionale<sup>53</sup>***

#### ***La domanda di protezione internazionale***

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

La volontà di chiedere protezione internazionale può essere espressa dal cittadino straniero anche in forma orale e nella propria lingua con l'ausilio di un mediatore linguistico culturale o di un interprete. Quando la volontà di chiedere la protezione internazionale è manifestata all'ufficio della

---

<sup>53</sup> Nel ripercorrere i vari passaggi dell'iter procedurale, è bene ricordare che con l'entrata in vigore del decreto legislativo n.25 del 2008 (in recepimento della direttiva europea in materia di procedure di asilo), la procedura per il riconoscimento della protezione internazionale è tornata a essere unica, superando la dualità tra semplificata e ordinaria, introdotta dalla legge n. 189/2002 e dal relativo regolamento di attuazione (DPR n.303/2004). Il regolamento di attuazione previsto dall'art 38, comma 1 del decreto legislativo n.25/2008 è il DPR n. 21 del 12 gennaio 2015.

polizia di frontiera al momento dell'ingresso nel territorio nazionale, tale autorità deve invitare formalmente lo straniero a recarsi, non oltre gli otto giorni lavorativi, presso l'ufficio della Questura competente per la formalizzazione della richiesta. Il richiedente asilo è informato della necessità di eleggere domicilio, anche ai fini delle successive comunicazioni. Infatti il richiedente, qualora non si rechi nei termini prescritti presso l'ufficio indicato, è considerato a tutti gli effetti di legge irregolarmente presente sul territorio nazionale.

### ***Istruttoria della domanda***

L'ufficio di polizia che riceve la domanda di protezione internazionale, la trasmette alla Questura dove il richiedente asilo elegge domicilio.

La Questura redige il verbale delle dichiarazioni del richiedente, attraverso la compilazione del "modulo C3", al quale viene allegata la documentazione presentata dallo stesso interessato o acquisita d'ufficio.

Del verbale sottoscritto e della documentazione prodotta in allegato è rilasciata copia al richiedente. Nel caso in cui il richiedente intenda produrre documentazione importante e non facilmente replicabile, si consiglia sempre di allegarne una copia e non l'originale, se possibile procedendo alla duplicazione del documento davanti ai pubblici ufficiali che procedono alla verbalizzazione.

La norma fa obbligo di consegnare in originale il passaporto, del quale si raccomanda sempre di tenere copia.

Là dove ve ne siano i presupposti<sup>54</sup>, la Questura che riceve la domanda di protezione dispone il trasferimento del richiedente in uno dei centri di accoglienza governativi.

### ***Le comunicazioni al richiedente***

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

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

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

### ***Le Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale***<sup>55</sup>

Le Commissioni territoriali sono gli organi competenti a esaminare le singole domande di protezione internazionale e sono istituite presso le Prefetture-UTG.

Presso ogni Commissione territoriale possono essere istituite Sezioni.

La competenza della Commissione territoriale preposta all'esame della domanda di protezione internazionale è determinata sulla base della circoscrizione territoriale in cui è presentata la stessa domanda di protezione internazionale.

Nel caso in cui, nel corso della procedura, si renda necessario il trasferimento del richiedente asilo in un centro diverso da quello in cui è accolto, la competenza all'esame della domanda è assunta dalla commissione nella cui circoscrizione territoriale è collocato il centro di nuova

---

<sup>54</sup> In base al decreto legislativo n. 25/2008 (art. 20), il richiedente è ospitato in un "centro di accoglienza per richiedenti asilo" (differente dalle strutture dello SPRAR) quando: è necessario procedere alla sua identificazione; ha presentato la domanda dopo essere stato fermato per aver eluso o tentato di eludere i controlli di frontiera, ovvero in condizione di soggiorno irregolare; ha presentato la domanda dopo aver ricevuto un provvedimento di espulsione ai sensi dell'art. 13 comma 2, lett. a) e b) oppure un provvedimento di respingimento ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. n.286/1998.

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

<sup>55</sup> In tal proposito si veda articolo 5 del d.l. 22 agosto 2014, n. 119, convertito con legge n. 146 del 17 ottobre 2014, che ha aumentato il numero delle Commissioni territoriali istituite per il riconoscimento della protezione internazionale (già Commissioni territoriali per il riconoscimento dello status di rifugiato), dalle attuali 10 a 20, mentre le relative Sezioni potranno essere fino a 30

destinazione. Se prima del trasferimento il richiedente ha sostenuto il colloquio, la competenza rimane in capo alla commissione territoriale innanzi alla quale si è svolta l'audizione.

### ***Convocazione e audizione del richiedente protezione internazionale***

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

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

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

Durante l'audizione deve essere garantita la presenza di un interprete della stessa lingua del richiedente o di altra lingua a lui comprensibile. Nel caso emergano difficoltà di comprensione e di interpretariato, si consiglia al richiedente di manifestarle subito ai membri della commissione. Nel caso in cui il disagio non dovesse essere superabile, il richiedente potrà chiedere, da rilevare per iscritto sul verbale di audizione, la sospensione dell'audizione sino a quando non sarà presente un mediatore della stessa lingua etnica (o a lui immediatamente più prossima o comprensibile).

Quando, nel corso dell'istruttoria, la Commissione territoriale accerti che sussistono i presupposti per il riconoscimento dello status di rifugiato, omette il colloquio, adottando contestualmente la decisione. Di questo è data immediata notizia ai competenti uffici della Questura per la notifica del provvedimento all'interessato.

Diversamente, la Commissione procede a calendarizzare il colloquio nella prima seduta disponibile. Il richiedente può inviare e portare con sé il giorno stesso dell'audizione ulteriore documentazione per argomentare la propria domanda di protezione, agevolando l'esame della domanda e rendendosi collaborativo.

L'audizione si suddividerà in due fasi differenti:

- una prima fase, strettamente anagrafica in cui verranno chiesti nuovamente i dati anagrafici, già rilasciati in sede di C3;
- una seconda fase legata alla narrazione del vissuto che ha portato il richiedente protezione internazionale ad abbandonare il proprio Paese (o di stabile dimora, nel caso egli si dichiarasse apolide), durante la quale verranno descritti i motivi del suo viaggio per arrivare in Italia e le ragioni che lo hanno indotto ad abbandonare il proprio Paese. Allo stesso modo, i commissari potranno approfondire aspetti più personali come la situazione geografica e politica del contesto di origine, le aspettative, e la situazione familiare.

Sebbene l'onere di fornire elementi a supporto della domanda di asilo non ricada esclusivamente sul richiedente protezione (la Commissione territoriale deve, infatti, avere una parte attiva per l'acquisizione in autonomia di informazioni e approfondimenti), ogni indicazione aggiuntiva potrà essere fornita, anche a prescindere dalle domande che i commissari porranno.

E' importante, inoltre, agevolare il lavoro della commissione territoriale semplificando la contestualizzazione del richiedente la protezione internazionale all'interno del gruppo sociale di riferimento, o dell'apparato statale o para statale dal quale è fuggito. Altresì l'operatore legale è necessario che rammenti la cultura all'interno della quale il flusso migratorio coattivo del richiedente si è sviluppato, allo scopo di render chiaro allo stesso che molte delle attività del richiedente sono diretta conseguenza delle violenze perpetrate contro di lui, del suo genere, del suo gruppo sociale di riferimento.

### ***Inammissibilità della domanda, esclusione e cessazione degli status di protezione internazionale***

Per le casistiche di inammissibilità della domanda di protezione, di esclusione o di cessazione dello status di protezione internazionale si rimanda a quanto indicato in “LA TUTELA DEI RICHIEDENTI ASILO – MANUALE GIURIDICO PER L’OPERATORE”, consultabile e scaricabile da:

[http://www.sprar.it/images/Documenti/Guide\\_pratiche/Manuale\\_giuridico\\_-\\_con\\_copertina.pdf](http://www.sprar.it/images/Documenti/Guide_pratiche/Manuale_giuridico_-_con_copertina.pdf)

### ***Le decisioni della Commissione territoriale***

La Commissione territoriale decide sulla base del narrato in audizione, delle informazioni acquisite e delle documentazioni raccolte, anche prodotte da parte del richiedente protezione internazionale.

La decisione sulla domanda di protezione internazionale è corredata da motivazioni di fatto e di diritto, dà conto delle fonti di informazione sulla situazione dei Paesi di provenienza, reca le indicazioni sui mezzi di impugnazione ammissibili, indica il Tribunale territorialmente competente, i termini per l’impugnazione e specifica se la presentazione del ricorso sospende o meno gli effetti del provvedimento impugnato.

La Commissione territoriale, dunque, con un atto scritto e motivato:

- riconosce lo status di rifugiato. In tale caso all’interessato viene rilasciato un certificato che consente di ottenere il permesso di soggiorno per rifugiato;
- riconosce la protezione sussidiaria, qualora il richiedente non abbia i requisiti per il riconoscimento dello status di rifugiato ma sussistono fondati motivi di ritenere che, nel caso di rimpatrio, correrebbe un rischio effettivo di subire un danno grave o, a causa di tale rischio, non vuole avvalersi della protezione del Paese;
- rigetta la domanda, se mancano i presupposti per riconoscere lo status di rifugiato o la protezione internazionale;
- nel caso di rigetto della domanda la Commissione territoriale può anche richiedere al questore il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi umanitari<sup>56</sup>.

La decisione sulla domanda di protezione internazionale è inviata tempestivamente alla Questura per la notifica all’interessato e per il rilascio del permesso di soggiorno o l’adozione dei provvedimenti conseguenti al diniego del riconoscimento della protezione internazionale alla scadenza del termine per l’impugnazione, nelle ipotesi in cui il provvedimento non sia efficacemente impugnato.

### ***Mancata audizione del richiedente***

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

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

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

Infine, se il richiedente si allontana senza giustificato motivo dalle strutture di accoglienza, nel momento in cui la Questura non sia riuscita a notificare la convocazione per l’audizione, la Commissione territoriale sospende il procedimento. Il richiedente potrà chiedere una sola volta la riapertura del procedimento entro dodici mesi, trascorsi i quali la Commissione territoriale dichiarerà estinto il provvedimento.

La domanda presentata dal richiedente successivamente alla dichiarazione di estinzione del provvedimento sarà sottoposta a un esame preliminare, nel quale saranno valutate anche le ragioni dell’allontanamento

---

<sup>56</sup> Ai sensi dell’articolo 5, comma 6 del decreto legislativo n. 286/1998

### ***Esame prioritario della domanda***

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

Questo accade qualora:

- la domanda sia palesemente fondata;
- il richiedente sia appartenente a una delle categorie di vulnerabilità indicate dall'ordinamento;
- la domanda sia presentata da un richiedente per il quale sono stati disposti l'accoglienza o il trattenimento, ai sensi degli articoli 20 e 21 del decreto legislativo n.25/2008, fatto salvo il caso in cui l'accoglienza sia disposta per verificare o accertare l'identità del richiedente stesso;
- la domanda sia manifestamente infondata, in quanto il richiedente ha sollevato esclusivamente questioni che non hanno alcuna attinenza con i presupposti per il riconoscimento della protezione internazionale<sup>57</sup>;
- la domanda sia reiterata<sup>58</sup>;
- qualora il richiedente abbia presentato la domanda, dopo essere stato fermato per avere eluso o tentato di eludere i controlli di frontiera ovvero dopo essere stato fermato in condizioni di soggiorno irregolare, al solo scopo di ritardare o impedire l'adozione o l'esecuzione di un provvedimento di espulsione o respingimento dall'ordinamento;
- il richiedente sia ospitato in un centro di accoglienza governativo o trattenuto in un centro di permanenza temporanea.

### ***Ritiro della domanda di protezione e rinuncia allo status***

- Il richiedente può decidere di **ritirare** la sua domanda di protezione internazionale. In tale caso deve comunicarlo in forma scritta alla Commissione territoriale competente, la quale dichiara estinto il procedimento.
- Allo stesso modo il titolare di protezione internazionale può esplicitamente **rinunciare** al proprio status (di rifugiato o di protezione sussidiaria).

### ***La procedura nella procedura: Dublino III***

Il regolamento c.d. *Dublino III*<sup>59</sup> ha come obiettivo l'individuazione dello Stato membro competente a esaminare le singole domande di protezione internazionale.

Il principio generale alla base di *Dublino III* è che ogni domanda di asilo debba essere esaminata da un solo Stato membro e la determinazione della competenza per l'esame della domanda di protezione internazionale ricade sullo Stato che ha svolto il maggior ruolo in relazione all'ingresso e al soggiorno del richiedente nel territorio degli Stati membri.

Il nuovo regolamento Dublino è improntato alla celerità e alla certezza dei tempi e delle norme, in tal senso sono stati introdotti alcuni importanti elementi che l'operatore legale deve ben aver presente allo scopo di supportare il richiedente:

- l'obbligo per gli Stati di condurre un colloquio personale con l'interessato<sup>60</sup>;
- l'obbligo di perseguire il superiore interesse del minore<sup>61</sup>.

<sup>57</sup> Ai sensi del decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251.

<sup>58</sup> Ai sensi dell'art. 29, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 25/2008.

<sup>59</sup> Con il regolamento n. 118/2014 (che applica il regolamento europeo n. 604/2013, c.d. Dublino III) è stato aggiornato il precedente regolamento applicativo n. 1560/2003 (attuativo della direttiva europea n. 343/2003).

<sup>60</sup> Non si procede al colloquio se il richiedente protezione è fuggito o se ha già fornito tutte le informazioni necessarie

<sup>61</sup> E' fatto obbligo allo Stato di nominare un rappresentante del minore non accompagnato che abbia accesso a tutti i documenti che riguardano la pratica del minore; altresì è fatto obbligo di tenere in debito conto la possibilità di ricongiungimento familiare, il benessere e lo sviluppo sociale del minore, le considerazioni di sicurezza, anche attraverso l'opinione del minore. In mancanza di familiari, fratelli, parenti, è competente lo Stato dove il minore non accompagnato ha presentato la domanda di protezione. Più in generale qualsiasi Stato può, pur non essendo

E' necessario che, pertanto, l'operatore legale nella comunicazione con il beneficiario tenga altresì presente che:

- è sempre competente lo Stato dove si trova un familiare<sup>62</sup> che abbia ottenuto una protezione internazionale, a prescindere dal fatto che la famiglia fosse già costituita nel Paese di origine. Il nuovo Regolamento aggiunge la necessità che il desiderio degli interessati sia espresso per iscritto.
- E' competente lo Stato dove si trova un familiare che ha presentato una domanda di protezione internazionale, sulla quale non è stata ancora presa una prima decisione di merito. Anche in questo caso è necessario il consenso degli interessati espresso per iscritto.
- La decisione di trasferimento deve essere sempre comunicata al richiedente, che ha diritto a un ricorso effettivo.
- E' impossibile trasferire un richiedente verso uno Stato se “*si hanno fondati motivi di ritenere che sussistono carenze sistemiche nella procedura di asilo e nelle condizioni di accoglienza*”, che implicino un rischio di trattamento inumano e degradante ai sensi dell'art. 4 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea<sup>63</sup>.

### ***La Commissione nazionale per il diritto di asilo***

La Commissione nazionale per il diritto di asilo ha il compito di elaborare linee guida e programmi di formazione finalizzati all'applicazione uniforme della normativa da parte delle singole Commissioni territoriali (delle loro Sezioni e di tutto il personale coinvolto), con l'obiettivo di superare eventuali incongruenze e difformità.

La Commissione nazionale ha, inoltre, il compito di:

- esaminare i casi di cessazione e revoca della protezione internazionale (status di rifugiato e protezione sussidiaria);
- svolgere il monitoraggio sull'andamento delle richieste di protezione internazionale e sull'evoluzione del fenomeno a livello nazionale;
- raccogliere e produrre i dati sulle domande e sulle decisioni relative alla protezione internazionale
- gestire un centro di documentazione sulla situazione socio-politico-economica dei Paesi di provenienza dei richiedenti asilo;
- mantenere rapporti di collaborazione con il Ministero degli Affari esteri e della cooperazione internazionale, con le rappresentanze permanenti d'Italia presso le organizzazioni internazionali di rilievo nel settore dell'asilo e della protezione dei diritti umani, con l'EASO e con le autorità dei Paesi membri dell'Unione europea che si occupano di riconoscimento della protezione internazionale.

### ***La tutela giurisdizionale***

---

competente, in applicazione dei criteri definiti dal regolamento, procedere al ricongiungimento dei membri di una stessa famiglia, nonché di altri parenti a carico, per ragioni umanitarie, fondate in particolare su motivi familiari o culturali.

<sup>62</sup> Familiari sono da considerarsi: il coniuge o il partner non legato da vincoli di matrimonio, con cui il richiedente asilo abbia una relazione stabile (laddove lo Stato membro interessato assimili tali unioni al matrimonio ai fini della legislazione sui cittadini di Stati terzi); figli minori di età, che non siano coniugati e che siano a carico (indipendentemente dal fatto che siano figli legittimi, naturali o adottivi secondo le definizioni del diritto nazionale); genitori o tutori nel caso in cui il richiedente asilo sia minorenne e non sia coniugato. Nel regolamento Dublino III in caso di minori si prevede l'ampliamento delle figure con le quali è possibile il ricongiungimento, sempre che il minore lo voglia: fratelli, sorelle o altri parenti, come nonni e zii (art. 2, lett. h). Più in generale l'art. 2 alla lettera g) prevede che per il minore non coniugato il “tutore” è sostituito da “*altro adulto responsabile per il richiedente in base alla legge o alla prassi dello Stato membro in cui si trova l'adulto*”.

<sup>63</sup> Per maggiori approfondimenti si legga: le sentenze della Corte europea dei diritti dell'uomo - Sharifi e altri contro Italia e Grecia e le precedenti, richiamate M.S.S. c. Belgio e Grecia del 21 gennaio 2011 e Hirsi Jamaa e altri. c. Italia del 23 febbraio 2012

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

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

Nelle ipotesi in cui è garantito dalla legge l'effetto sospensivo del ricorso, è rilasciato un permesso di soggiorno per richiesta di protezione internazionale pendente ricorso.

Nei casi in cui la sospensione non sia automatica per legge, il ricorrente può sempre presentare al tribunale una richiesta di sospensione quando ricorrano gravi e fondati motivi. Il tribunale decide, dunque, con un'ordinanza non impugnabile. Più in generale - fino all'adozione dell'ordinanza cautelare di cui all'articolo 19, comma 5, del decreto legislativo 1° settembre 2011, n. 150 - il richiedente rimane nel centro in cui si trova.

### ***Il fascicolo personale***

Come già indicato precedentemente (V. paragrafo omonimo nella sezione “*La presa in carico*” di questo stesso MANUALE) il progetto territoriale SPRAR deve predisporre un fascicolo personale per ogni singolo beneficiario.

I fascicoli devono contenere una specifica sezione legale, composta e conservata nel rispetto delle norme sulla *privacy* (D. Lgs n. 196/2003). Poiché contenenti dati sensibili dei diretti interessati, devono essere custoditi in luoghi accessibili al solo personale coinvolto: sia che si tratti di documenti cartacei, che in formato elettronico.

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

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

Ogni beneficiario, in qualunque momento, può richiedere agli operatori di accedere al proprio fascicolo. Altresì è tenuto a conservare direttamente gli originali di tutta la documentazione riguardante la sua persona (documenti d'identità; permesso di soggiorno; certificazioni mediche; attestati; certificati; ecc.).

### ***Verifica della procedura e trasferimento delle pratiche***

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

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

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

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

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

- accompagnamento dell'interessato in questura per segnalarne la presenza sul territorio, presso il progetto di accoglienza;
- verificare con la questura i tempi per la ricezione della pratica e la sua completezza (in tal caso adoperarsi per integrare gli eventuali documenti mancanti).

### ***Accompagnamento in Questura***

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

In Questura l'operatore legale dei progetti SPRAR deve accompagnare i beneficiari presso gli uffici di polizia per procedere soprattutto ai primi adempimenti (comunicazione della presenza sul territorio; verbalizzazione con la compilazione del modulo C3; rilascio del permesso di soggiorno).

In Questura, così come in tutte le fasi del procedimento, al richiedente deve essere garantita l'assistenza di un interprete della sua lingua o di altra lingua a lui nota.

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

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

### ***Gestione dei rapporti con la Commissione territoriale***

La Commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale è l'organo istituzionale preposto a deliberare in merito al riconoscimento della protezione. Per questo motivo è essenziale procedere in maniera formale nelle comunicazioni ufficiali con essa, optando sempre per:

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

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

- segnalazione preventiva della mancata presenza del richiedente in sede di audizione, specificandone i motivi di forza maggiore e, se possibile, allegando eventuale certificazione (per esempio un certificato medico)<sup>64</sup>;
- eventuale segnalazione successiva, qualora non ci siano stati i tempi per procedere a una comunicazione tempestiva. In tale caso, oltre alle cause di assenza, è bene specificare anche i motivi che non hanno consentito di procedere con preavviso<sup>65</sup>;
- invio di una memoria integrativa (eventualmente integrata da ulteriore documentazione), prima della data dell'audizione ma comunque dopo la sua calendarizzazione;
- richiesta di informazioni in merito all'iter e alla pratica di singoli richiedenti;
- richiesta di procedere a un'audizione con un solo commissario e dello stesso sesso del richiedente, sempre adducendone le ragioni;
- richiesta di rinvio dell'audizione convocata per gravi motivi o di salute che devono essere debitamente certificati<sup>66</sup>;

<sup>64</sup> La comunicazione deve essere inviata per conoscenza anche alla questura, competente per la notifica della convocazione.

<sup>65</sup> Ibidem

- richiesta di accesso agli atti relativi alla procedura del singolo beneficiario, da parte dello stesso richiedente o su sua delega.

Con la Commissione territoriale è altresì possibile dialogare per sottoporre casi particolarmente critici o complessi, nonché per verificare la possibilità che, rispetto a un singolo beneficiario, la Commissione, qualora dovesse già avere elementi sufficienti per decidere in merito al riconoscimento dello status di rifugiato, proceda anche senza un colloquio personale.

### ***Preparazione della memoria personale***

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

- prima della verbalizzazione in questura. Il responsabile dell'ufficio competente, infatti, consente di allegare al modello C3 altra documentazione, tra cui anche le dichiarazioni del richiedente;
- prima dell'audizione con la Commissione territoriale, quando non sia stato possibile depositare la memoria in questura o si pensa sia necessario integrarla.

La redazione della memoria personale ha due obiettivi:

- presentare la storia del richiedente, mettendo in luce i motivi che l'hanno indotto a lasciare il proprio Paese e a richiedere protezione;
- comprovare le dichiarazioni rese dallo stesso richiedente.

Alla luce di questi due obiettivi, si delinea il ruolo dell'operatore legale che deve supportare il richiedente nel racconto della propria storia e nel doloroso percorso di ricostruzione dei ricordi.

E' difficile riuscire a definire una procedura unica per la stesura della memoria, perché la singolarità di ogni persona richiede attenzioni e accortezze molto variabili.

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

Alla stesura della memoria solitamente si arriva dopo più colloqui tra il richiedente e gli operatori, durante i quali questi ultimi devono supportare il beneficiario nel focalizzare gli eventi più rilevanti della storia personale, alla luce dei contesti sociali, politici ed economici in cui si sono verificati. E' infatti ricorrente che i richiedenti - soprattutto se le ragioni della loro persecuzione hanno natura politica - tendano a mettere in secondo piano le vicende personali, rispetto a quelle attinenti il proprio Paese o popolo. In tale modo, soprattutto se questo accade durante il colloquio con la Commissione, il rischio è di non far conoscere agli interlocutori le fondate ragioni della propria richiesta di protezione.

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

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

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

L'operatore legale deve avere cura di informare il beneficiario sull'importanza di citare episodi, luoghi, enti e persone in modo reale e circostanziato.

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

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

---

<sup>66</sup> Ibidem

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

In questa tasca va inserito un estratto sintetico della memoria. All'interno vanno inseriti, uno per ogni foglio/busta, la memoria e tutti gli altri documenti allegati, nell'ordine di citazione nella memoria stessa. Tali documenti possono essere:

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

Una copia della memoria viene spedita per posta (raccomandata A/R) prima dell'audizione alla Commissione territoriale. Sarebbe opportuno anticiparla alla commissione per fax o e-mail. Qualora questo non fosse possibile per la corposità della memoria (soprattutto se si intende produrla in forma di fascicoletto), si può inviare per fax una lettera in cui si annuncia l'invio per posta del plico. In ogni caso è opportuno che il giorno dell'audizione il richiedente porti con sé una copia di tutto quanto è stato spedito alla Commissione.

È fondamentale che l'operatore valuti sempre, caso per caso, se è opportuno redigere la memoria individuale e predisporre il fascicoletto da consegnare alla Commissione o se lasciare che il richiedente esponga la sua storia nella propria lingua direttamente nel corso dell'audizione.

Infine, qualora l'operatore legale rilevi una difformità sostanziale, o anche solo formale, tra la storia raccolta direttamente dal richiedente asilo e quanto invece riportato nella verbalizzazione del C3, deve necessariamente portare a conoscenza del diretto interessato quali possano essere le conseguenze di tali divergenze in termini di credibilità della propria vicenda narrata. Allo stesso tempo deve rendersi disponibile nel valutare insieme l'opportunità di procedere a ulteriori approfondimenti che possano costituire parte integrante della memoria, da produrre alla Commissione territoriale, contestualmente alle motivazioni delle difformità evidenziate (anche in forma di semplice autodichiarazione correttiva del richiedente).

### ***Preparazione all'audizione***

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

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

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

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

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

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

Compito dell'operatore legale è valutare sempre caso per caso, tenendo conto che per alcuni richiedenti ripercorrere gli eventi della propria storia può far riemergere vissuti traumatici.

Per queste ragioni, l'operatore deve sempre valutare in quali casi sia più opportuno fare delle simulazioni e in quali invece sia prioritario assicurare il contenimento emotivo del richiedente con un vissuto traumatico, limitandosi, in tal caso, a tranquillizzarlo rispetto alla propria audizione e lasciandolo sempre libero di scegliere se e quando raccontarsi.

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

Considerando, inoltre, il vissuto traumatico dei richiedenti protezione internazionale, si raccomanda di supportare il beneficiario con un operatore con competenze specifiche per l'ascolto e l'adeguato supporto alle necessità manifestate.

È importante dare al richiedente alcune informazioni utili in merito allo svolgimento dell'audizione. Se nel corso dell'audizione, ad esempio, c'è qualcosa che possa turbare la sua serenità (per esempio la presenza di un interprete che non soddisfa appieno le esigenze di espressione del richiedente, oppure una sensazione di malessere e disagio legate alla narrazione di episodi traumatici), il richiedente deve potersi sentire tranquillo di manifestarlo ai componenti della Commissione.

Allo stesso modo, con altrettanta tranquillità, il richiedente deve presentare la copia della memoria, nel caso in cui questa sia stata prodotta, specificando se ne è stata già inviata copia alla Commissione.

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

### ***Orientamento alla tutela giurisdizionale***

All'operatore legale spetta il compito di garantire la conoscenza della procedura giurisdizionale e la portata degli atti propri della tutela giurisdizionale (adire il giudice; presenziare in aula; depositare atti e memorie; rappresentanza legale) che devono essere posti in essere da un avvocato. In proposito è opportuno che il progetto territoriale possa avere uno o più avvocati di riferimento con i quali intraprendere un percorso di collaborazione, condividendo momenti di aggiornamento e confronto sulle normative e sulle questioni emergenti nello svolgimento della procedura per il riconoscimento della protezione internazionale.

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

### ***Effetto sospensivo del ricorso e patrocinio a spese dello Stato***

Nel caso in cui il richiedente presenti ricorso avverso diniego di riconoscimento della protezione internazionale, al ricorrente è automaticamente consentito di permanere sul territorio dello Stato, salvo i casi previsti dalla norma.

Al ricorrente è consentito accedere al patrocinio a spese dello Stato<sup>67</sup> (c.d. “gratuito patrocinio”). All’operatore legale spetta supportare il richiedente nella presentazione della domanda che deve essere rivolta al tribunale di Corte di Appello del capoluogo di distretto del territorio in cui ha sede il tribunale territorialmente competente.

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

### ***Applicazione della normativa in materia di accesso agli atti amministrativi***

Alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale si applica la normativa in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti amministrativi. Nel rimandare alla legge specifica<sup>68</sup>, si ricordano i principi di riferimento:

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

### ***Durata e conversione dei permessi di soggiorno***

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

Il richiedente protezione internazionale può esercitare attività lavorativa, una volta trascorso il tempo previsto dalla norma per il rilascio da parte della Questura di un permesso di soggiorno *ad hoc* valido fino alla conclusione della procedura di riconoscimento della protezione internazionale. Questo permesso di soggiorno non può in alcun modo essere convertito in altro permesso per motivi di lavoro.

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

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

Il permesso di soggiorno per protezione sussidiaria ha la durata di 5 anni. Al momento del suo rinnovo, può essere convertito in altra tipologia di permesso di soggiorno, per esempio per motivi di lavoro, a condizione che:

- la richiesta di conversione venga presentata prima della scadenza della validità del precedente permesso;

---

<sup>67</sup> La sentenza della Corte Costituzionale del 6 luglio 2007 n. 254 ha dichiarato l’illegittimità costituzionale dell’articolo 102 del DPR n. 115/2002 (disciplinante il patrocinio a spese dello Stato) nella parte in cui non prevede la possibilità di nominare un interprete (con la conseguente copertura delle relative spese) per lo straniero, ammesso al patrocinio a spese dello Stato, che non conosce la lingua italiana.

<sup>68</sup> Al procedimento per il riconoscimento della protezione internazionale è applicabile la legge n.241/1990 (“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”) ai Capi I (a esclusione dell’articolo 2, comma 2), II, IV, IV bis, nonché agli articoli 7, 8 e 10 del Capo III, così come coordinato e aggiornato con le modifiche introdotte dal D.L. 24 giugno 2014, n. 91 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 116, e dal D.L. 12 settembre 2014, n. 133 convertito con modificazioni dalla L. 11 novembre 2014, n. 164

- l'interessato sia in possesso di un documento d'identità – passaporto o titolo di viaggio;
- l'interessato abbia un contratto di lavoro o un'attività autonoma.

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

Il permesso di soggiorno per motivi umanitari ha la durata di due anni e può essere convertito in altra tipologia di permesso di soggiorno, alle condizioni sopra indicate.

### ***I diritti dei richiedenti protezione internazionale***

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

Al richiedente è consentito:

- esercitare attività lavorativa decorsi il periodo stabilito dalla legge dalla presentazione della domanda di protezione, senza che nel frattempo sia stata adottata una decisione in merito non per causa imputabile al richiedente protezione internazionale;
- accedere al Servizio sanitario nazionale e ai servizi locali;
- seguire i corsi di lingua, tirocini e corsi di formazione;
- richiedere il patrocinio a spese dello Stato, nel caso di azioni di tutela giurisdizionale.

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

Il richiedente protezione internazionale, salve le limitazioni geografiche che il Prefetto può imporre, ha il diritto a circolare liberamente all'interno del territorio dello Stato, salvo l'obbligo di comunicare in Questura un domicilio utile al quale notificare efficacemente le comunicazioni afferenti la propria procedura di protezione internazionale. Il richiedente protezione internazionale, prima della definizione della procedura, ha l'obbligo di permanere all'interno dello Stato presso il quale ha formalizzato la richiesta di protezione (fatta salva l'eccezione costituita dalla clausola umanitaria o di sovranità prevista dal regolamento Dublino).

### ***I diritti dei rifugiati***

Come già sopra anticipato, il permesso di soggiorno per asilo (di cui sono titolari i rifugiati riconosciuti) ha una durata di 5 anni ed è rinnovabile a ogni scadenza.

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

- diritto al lavoro (dipendente e autonomo) a parità di trattamento con i cittadini italiani;
- diritto di accesso al pubblico impiego, secondo le modalità previste per i cittadini dell'Unione europea;
- diritto al ricongiungimento familiare;
- diritto all'assistenza sociale;
- diritto alla previdenza sociale;
- diritto all'assistenza sanitaria;
- diritto all'istruzione pubblica<sup>69</sup>;

---

<sup>69</sup> Nell'accesso agli studi universitari i rifugiati non incidono sulle quote riservate dagli atenei agli studenti stranieri.

- diritto di circolare liberamente all'interno del territorio dell'Unione europea (esclusi Danimarca e Gran Bretagna e Irlanda) senza alcun visto, per un periodo non superiore a 3 mesi;
- diritto a chiedere la cittadinanza italiana dopo 5 anni di residenza in Italia;
- diritto a richiedere il rilascio del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, alle condizioni previste dalla normativa;
- diritto al matrimonio (il nulla osta viene rilasciato dall'UNHCR, dopo aver proceduto a un atto notorio presso il tribunale civile, in giurisdizione volontaria<sup>70</sup>);
- diritto a partecipare all'assegnazione degli alloggi pubblici.

Il rifugiato ha inoltre il diritto al rilascio del documento di viaggio, in sostituzione del passaporto nazionale (che viene ritirato).

La domanda di rilascio del documento di viaggio va presentata alla Questura corredata da questi documenti:

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

Il primo rilascio deve essere chiesto presso la Questura, il rinnovo avviene tramite procedura postale.

### ***I diritti dei titolari di protezione sussidiaria***

Il permesso di soggiorno ha una durata di 5 anni ed è rinnovabile a ogni scadenza, a seguito di una nuova valutazione della Commissione territoriale, anche senza il bisogno di procedere a una nuova audizione.

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

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

- diritto al lavoro (dipendente e autonomo) a parità di trattamento con i cittadini italiani;
- diritto all'assistenza sociale e sanitaria;
- diritto alla previdenza sociale;
- diritto al ricongiungimento familiare;
- diritto all'istruzione pubblica;
- diritto di circolare liberamente all'interno del territorio dell'Unione Europea (esclusi Danimarca e Gran Bretagna) senza alcun visto, per un periodo non superiore a 3 mesi;
- diritto all'alloggio;
- diritto al rilascio della patente di guida;
- il diritto al matrimonio ma senza la previsione del nulla osta da parte di UNHCR;
- diritto al rilascio di un permesso di soggiorno per "lungo soggiornanti" (V. paragrafo successivo).

Il titolare di protezione sussidiaria ha diritto al rilascio di un titolo di viaggio per stranieri, in caso di impossibilità ad ottenere il passaporto o il relativo rinnovo presso la propria ambasciata.

---

<sup>70</sup> L'atto notorio è un semplice atto dichiarativo da parte dell'autorità giurisdizionale che alla presenza di due testimoni, attesta le generalità e lo stato civile dichiarati dal rifugiato.

### **Permesso di soggiorno per lungo soggiornanti**

I titolari di protezione internazionale possono ottenere il rilascio del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo. Le condizioni da possedere all'atto della relativa richiesta sono meno restrittive rispetto agli altri cittadini stranieri, come di seguito riepilogate:

- il calcolo del periodo di soggiorno di cinque anni previsto dall'art.9 del Testo unico sull'Immigrazione (D.lgs. n. 286/1998) è effettuato a partire dalla data di presentazione della domanda di protezione internazionale;
- non è necessario produrre la documentazione relativa all'idoneità dell'alloggio, anche se è indispensabile indicare un luogo di residenza;
- rispetto alla dimostrazione del reddito, per i titolari di protezione sussidiaria che si trovino nelle condizioni di vulnerabilità previste dall'art.8, comma 1 del decreto legislativo n.140/2005 (minori, disabili, anziani, donne in stato di gravidanza, genitori singoli con figli minori, persone per le quali e' stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale) è previsto che la disponibilità di un alloggio concesso a titolo gratuito, a fini assistenziali e caritatevoli, da parte di enti pubblici o privati, concorra in maniera figurativa alla determinazione del reddito necessario per acquisire lo status di soggiornante di lungo periodo, nella misura del 15% del relativo importo;
- è previsto l'esonero dallo svolgimento del test di conoscenza della lingua italiana, disposto per gli altri cittadini stranieri, sebbene tale esonero non trovi applicazione per i familiari del titolare di protezione internazionale<sup>71</sup>.

### **I diritti dei titolari di protezione umanitaria**

Il permesso di soggiorno per motivi umanitari ha la durata di 2 anni e può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro, purché l'interessato sia in possesso di un passaporto o di un titolo di viaggio per stranieri.

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

- lavorare sul territorio italiano;
- accedere all'assistenza sanitaria, sociale<sup>72</sup>;
- richiedere il rilascio di un titolo di viaggio per stranieri, nel caso ci sia l'impossibilità a ottenere o rinnovare il passaporto<sup>73</sup>.

### **Principale normativa di riferimento**

Articolo 10 della Costituzione italiana

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

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

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

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

D. Lgs n. 286/1998 (TU Immigrazione) artt:

2 comma 7,

<sup>71</sup> Circolare del Ministero dell'Interno del 20/03/2014

<sup>72</sup> Il titolare di permesso di soggiorno per motivi di protezione umanitaria ha diritto alla pensione di invalidità civile: a tal proposito si rimanda alla lettura delle sentenze di Corte Costituzionale 29-30 luglio 2008, n. 306 e 23 gennaio 2009, n. 11.

<sup>73</sup> Si fa qui riferimento alla circolare del Ministero dell'interno del 24 febbraio 2003, che a sua volta riprende la circolare del Ministero degli affari esteri del 31 ottobre 1961 n. 48 "*Titolo di viaggio per stranieri*".

5 comma 6,  
10 comma 4,  
11 comma 5,  
19 – 20,  
28 comma 1 – 30,  
34,  
39 - 40

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

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

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

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

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

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

D.Lgs n. 25/2008, attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato, così come modificato dal decreto legge 119 del 22 agosto 2014

DPR 12 gennaio 2015, n. 21, Regolamento relativo alle procedure per il riconoscimento e la revoca della protezione internazionale a norma dell'art. 38, comma 1 del d.lgs. n.25/2008

Direttiva 2013/32/UE del 26 giugno 2013 (rifusa)

Direttiva 2013/33/UE del 26 giugno 2013

D.Lgs n. 142/2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

#### **Per approfondimenti:**

Servizio Centrale SPRAR/Unhcr/Anusca/Asgi, *Linee guida sul diritto alla residenza dei richiedenti e beneficiari di protezione internazionale*, 2015 (su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it))

Servizio Centrale SPRAR, *La tutela del richiedente asilo. Manuale giuridico per l'operatore*, 2012 (su [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it))

*Diritto, Immigrazione, Cittadinanza*, rivista trimestrale di ASGI (Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione, [www.asgi.it](http://www.asgi.it))

UNHCR, *Intervistare i richiedenti asilo*

UNHCR, *Nota dell'UNHCR contenente indicazioni sulle domande di status di rifugiato nell'ambito della Convenzione del 1951 relative a orientamento sessuale e identità di genere*, novembre 2008

UN, *Manuale per un'efficace indagine e documentazione di tortura o altro trattamento o pena crudele, disumano o degradante – Protocollo di Istanbul, sottoposto all'Alto Commissario per i Diritti Umani delle Nazioni Unite*, 9 agosto 1999

## PROCEDURE DELLO SPRAR: INGRESSO, PERMANENZE E USCITE

SEGNALAZIONI E INSERIMENTO IN ACCOGLIENZA – BANCA DATI – GESTIONE DEI DATI SENSIBILI – TEMPI DELL’ACCOGLIENZA – PROROGHE DELL’ACCOGLIENZA – TRASFERIMENTI DA SPRAR A SPRAR – USCITA DAL PROGETTO DI ACCOGLIENZA – REVOCA DELL’ACCOGLIENZA - RELAZIONI, SCHEDE DI MONITORAGGIO E PRESENTAZIONE DEI RENDICONTI FINANZIARI

### *Segnalazioni e inserimento in accoglienza*

L’iter per l’accesso all’accoglienza nella rete SPRAR di richiedenti e titolari di protezione internazionale o protezione umanitaria viene avviato tramite segnalazione al Servizio Centrale.

Le segnalazioni possono essere inviate da:

- enti locali appartenenti alla rete dello SPRAR;
- enti gestori di progetti territoriali dello SPRAR;
- enti locali non appartenenti alla rete SPRAR;
- associazioni ed enti di tutela;
- Prefetture – Uffici territoriali del Governo;
- Centri di accoglienza attivati in via straordinaria su richiesta del Ministero dell’Interno alle Prefetture;
- Centri di accoglienza per richiedenti asilo (CARA);
- Questure;
- poli ospedalieri e strutture sanitarie del territorio;
- comunità di accoglienza per i minori stranieri non accompagnati.

La richiesta di inserimento nei progetti della rete SPRAR avviene attraverso l’invio del MODELLO B, scaricabile dal sito [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it) (in allegato *un fac simile*), al Servizio Centrale.

Gli operatori dei progetti SPRAR possono registrare in Banca Dati come “presenze sul territorio” le persone che necessitano di accoglienza e che sono in attesa di essere inserite in un progetto della rete SPRAR.

Successivamente possono segnalarle al Servizio Centrale tramite l’invio degli specifici modelli, oppure possono inoltre inviare la richiesta di inserimento all’interno del proprio progetto di persone presenti sul territorio. Per attivare questa procedura si utilizza il MODELLO C (in allegato *un fac simile*), affinché il Servizio Centrale proceda alla sua autorizzazione, previa verifica dei requisiti di accesso all’accoglienza.

In questo caso deve essere rispettata la percentuale dei posti dedicati alle accoglienze predisposte su invio del Servizio Centrale, così come indicato nella proposta progettuale presentata.

Le segnalazioni inviate devono essere corredate dalle seguenti informazioni:

- i dati anagrafici e la nazionalità delle persone per le quali si fa richiesta di inserimento nello SPRAR;
- il permesso di soggiorno o l’attestato nominativo;
- la relazione sociale sul percorso finora realizzato;
- la relazione sanitaria che evidenzia eventuali vulnerabilità di natura psico-fisica, necessaria all’individuazione del progetto più adatto alla presa in carico della persona;
- i riferimenti dell’ente segnalatore da contattare, al fine di attivare le procedure necessarie alla realizzazione del viaggio.

Il Servizio Centrale procede alla valutazione delle segnalazioni ricevute sulla base del profilo socio-sanitario della persona e della disponibilità di posti in accoglienza.

I criteri di cui si tiene conto sono:

- la presenza di eventuali vulnerabilità;
- la data della richiesta di accoglienza;
- la tipologia delle persone segnalate (nuclei familiari, donne o uomini soli; nuclei monoparentali; minori non accompagnati);
- la fase della procedura di richiesta di protezione internazionale nella quale si trova la persona segnalata;
- la prossimità geografica dell'ente segnalatore con un progetto SPRAR.

Una volta individuato il progetto di accoglienza, il Servizio Centrale redige una comunicazione formale che viene inviata ai referenti dell'ente titolare del progetto SPRAR, al soggetto segnalatore e alle rispettive Prefetture di competenza.

Ai fini di una completa e adeguata presa in carico, è necessario che l'ente segnalatore invii al progetto di accoglienza la documentazione aggiornata relativa alla situazione socio-sanitaria e amministrativa della persona da trasferire.

Il trasferimento della persona deve essere realizzato a partire dalle quarantotto ore successive al ricevimento della comunicazione del Servizio Centrale, ma entro e non oltre quindici giorni, trascorsi i quali il posto assegnato sarà reso disponibile per un'altra accoglienza.

### **Banca Dati**

Gli enti locali, affidando l'attività a un diretto collaboratore o a un referente per l'ente attuatore, hanno l'obbligo di registrare:

- l'ingresso del beneficiario mediante l'inserimento dei suoi dati anagrafici e l'indicazione dell'abitazione in cui risiede entro tre giorni lavorativi dall'accoglienza<sup>74</sup>;
- l'uscita del beneficiario, secondo le motivazioni indicate, nella relativa sezione entro tre giorni lavorativi dal termine del periodo di accoglienza;
- nelle sezioni deputate, le informazioni sui servizi e i corsi erogati nell'annualità di riferimento;
- per ciascun beneficiario – in maniera puntuale e progressiva - le informazioni inerenti l'ambito legale, i servizi e i corsi di formazione fruiti (sezioni commissione, permesso di soggiorno, esperienze lavorative, studi, assegnazione corsi e servizi, ecc) entro cinque giorni lavorativi dagli avvenuti cambiamenti;
- le strutture abitative che afferiscono al progetto. Tali strutture devono coincidere con quelle dichiarate negli ALLEGATI B1 del decreto ministeriale per l'accesso al *Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo* che finanzia lo SPRAR;
- i dati degli operatori che compongono stabilmente l'équipe (specificando funzione, recapiti telefonici, e- mail e fax).

Hanno, inoltre, l'obbligo di richiedere:

- l'attivazione delle credenziali di accesso alla Banca Dati esclusivamente per gli operatori che si occuperanno dell'aggiornamento della stessa (siano essi facenti capo all'ente locale che all'ente attuatore);
- la disattivazione delle credenziali fornite a operatori non più in servizio presso il progetto SPRAR;
- se necessario, le proroghe all'accoglienza utilizzando la sezione dedicata in Banca Dati (per alcune specifiche si rimanda al paragrafo "*Proroghe dell'accoglienza*");

---

<sup>74</sup> Nel capitolo dedicato agli "*Strumenti gestionali*" (delle strutture di accoglienza) – nella sezione "*Condizioni materiali e gestionali dell'accoglienza*" di questo MANUALE - si fa riferimento a un periodo massimo di quindici giorni per la firma del patto di accoglienza e di accettazione del regolamento. E' evidente che tali tempistiche non coincidono con quelle relative alla registrazione in Banca Dati, rispetto alla quale si deve procedere tempestivamente, nel termine massimo dei tre giorni indicati

- il trasferimento dei codici dei beneficiari interessati da un eventuale passaggio da un progetto SPRAR a un altro, senza far fuoriuscire la persona dal sistema (V. il paragrafo “*Trasferimento da SPRAR a SPRAR*”);
- supporto tecnico agli operatori del settore nel caso di registrazioni difficoltose, omonimie e anomalie senza procedere a forzature irregolari.

Gli enti locali, infine, sono tenuti a comunicare, mediante gli strumenti indicati da circolari *ad hoc*, la situazione dei posti disponibili nel progetto, segnalando tempestivamente gli avvenuti ingressi, le uscite, gli abbandoni.

In merito a una corretta gestione del *data base* si precisa che – secondo quanto previsto dal decreto ministeriale che disciplina l’accesso al *Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell’asilo*, per il finanziamento dello SPRAR – un parziale e non tempestivo aggiornamento della Banca Dati comporta l’applicazione di penalità amministrative<sup>75</sup>.

Tra gli obblighi deputati agli enti locali della rete vi è la presentazione della scheda di monitoraggio a cadenza semestrale<sup>76</sup> finalizzata alla verifica delle attività svolte, alle presenze e ai servizi erogati nell’arco di tempo indicato. Il format è estraibile direttamente dalla Banca Dati alla voce “*report*” e si auto compila con l’aggiornamento dei profili dei beneficiari in materia di servizi e corsi erogati. Si rimanda per completezza al paragrafo “*Relazioni, schede e rendiconti*”.

E’ possibile richiedere credenziali di accesso alla Banca Dati anche per altre figure non strettamente operative quali funzionari degli enti locali e/o referenti delle locali e Prefetture, in qualità di soli visitatori, al fine di monitorare le presenze negli SPRAR del territorio di riferimento.

E’ possibile consultare sul sito del Servizio Centrale [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it) il “MANUALE OPERATORE E VISITATORE BANCA DATI” per un approccio iniziale alla conoscenza del data base.

### ***Gestione dei dati sensibili***

Gli enti locali titolari dei progetti SPRAR sono autorizzati, nell’ambito delle attività progettuali, al trattamento dei dati sensibili a seguito del parere favorevole del Garante della Privacy del 23 dicembre 2006<sup>77</sup>.

Gli enti locali hanno l'obbligo di:

- garantire la raccolta, l'archiviazione delle informazioni e l'accesso a tutta la documentazione relativa ai singoli beneficiari e ai servizi erogati, in osservanza del decreto legislativo del 30 giugno 2003 n. 196;
- mettere a disposizione del Servizio Centrale, qualora venga richiesto, tutta la documentazione relativa al progetto territoriale di accoglienza;
- assicurare l’attivazione di un collegamento informatico che permetta l’utilizzo degli strumenti informatici richiesti: Banca Dati, sito del Servizio Centrale, relazioni intermedie e finali, indirizzo mail dedicato per il progetto.
- individuare un referente che garantisca l’aggiornamento della Banca Dati nelle modalità e tempistiche descritte nel paragrafo precedente, e l’attendibilità e la veridicità dei dati inseriti.

<sup>75</sup> Per esempio, nel decreto ministeriale 30 luglio 2013 all’art.14 “Revoca del contributo” e al relativo ALLEGATO D – nel caso di un parziale e non tempestivo aggiornamento della Banca Dati – si prevede una decurtazione da 4 a 8 punti sul punteggio iniziale di 20 attribuito a ciascun progetto.

<sup>76</sup> Per esempio, art. 12, comma 2 del decreto ministeriale 30 luglio 2013.

<sup>77</sup> Cfr [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it), sezione archivio giuridico.

### **Tempi dell'accoglienza**

Il **richiedente protezione internazionale** accolto nello SPRAR ha diritto all'accoglienza fino alla notifica della decisione della Commissione territoriale. Dal momento della notifica del riconoscimento della protezione internazionale o della concessione della protezione umanitaria, il periodo di accoglienza previsto è di complessivi sei mesi. Qualora questi non fossero sufficienti al completamento del percorso di "accoglienza integrata" del beneficiario per il conseguimento degli obiettivi dello SPRAR, è possibile procedere a una richiesta di proroga.

I **titolari di protezione internazionale o umanitaria** hanno diritto a un periodo di accoglienza di sei mesi (che siano entrati nello Sprar già con la protezione riconosciuta o da richiedenti asilo, come indicato sopra), prorogabili un ulteriore periodo di tempo, così come più avanti specificato.

Se il **richiedente protezione internazionale destinatario di un provvedimento di diniego** da parte della Commissione territoriale si avvale della facoltà di ricorrere avverso tale decisione negativa, qualora privo di mezzi, può usufruire delle misure di accoglienza secondo quanto disposto dalla normativa vigente<sup>78</sup>.

Il **minore straniero non accompagnato** ha diritto all'accoglienza fino al compimento della maggiore età. Nel caso in cui per il neomaggiorenne ricorrano le condizioni previste dalla norma<sup>79</sup> o nel caso in cui lo stesso sia richiedente o titolare di protezione internazionale o umanitaria, l'accoglienza può proseguire fino a un massimo di altri sei mesi<sup>80</sup>, preferibilmente in contesti abitativi consoni alla condizione di giovani adulti.

Una volta decorso tale periodo, qualora il neomaggiorenne sia richiedente protezione internazionale, l'accoglienza proseguirà nello SPRAR adulti.

Nel caso, invece, di titolare di protezione internazionale/umanitaria il proseguimento dell'accoglienza sarà subordinato all'ottenimento di una proroga da parte del Servizio Centrale, secondo le procedure indicate dal presente MANUALE (v. paragrafo successivo).

In entrambi i casi l'accoglienza potrà proseguire secondo una delle seguenti modalità:

- trasferimento in altra struttura SPRAR per adulti, dando precedenza a un eventuale progetto del medesimo ente locale o dell'ente locale territorialmente più vicino;
- trasferimento in altro progetto SPRAR per adulti, anche territorialmente distante, là dove ricorra l'esigenza di avvicinare il beneficiario alla propria rete amicale o parentale;
- in maniera del tutto eccezionale è possibile continuare l'accoglienza del beneficiario nell'ambito del progetto per minori non accompagnati, per il periodo strettamente necessario al completamento degli interventi di carattere educativo, sanitario o lavorativo in corso. In tale caso si dovranno necessariamente privilegiare situazioni abitative idonee all'accoglienza di giovani adulti.

### **Proroghe dell'accoglienza**

I tempi di accoglienza dei titolari di protezione internazionale e umanitaria possono essere prorogati, previa autorizzazione del Ministero dell'Interno per il tramite del Servizio Centrale, per ulteriori sei mesi, ovvero per maggiori periodi temporali, secondo le effettive esigenze personali.

La proroga è concessa per circostanze straordinarie, debitamente motivate, in relazione ai percorsi d'inserimento socio-economico o a comprovati motivi di salute.

---

<sup>78</sup> Decreto legislativo 18 agosto 2015 n. 142, "Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale".

<sup>79</sup> Art. 32 del decreto legislativo n. 286 del 25 luglio 1998 e successive modifiche (Testo Unico sull'Immigrazione).

<sup>80</sup> Senza la necessità di richiedere proroga al Servizio Centrale.

Le proroghe per il prolungamento del periodo di accoglienza sono tendenzialmente sempre possibili nel caso di persone con specifiche vulnerabilità che ne rallentino i tempi del percorso di inclusione sociale.

Per richiedere la proroga il progetto territoriale è tenuto a utilizzare l'apposita sezione della Banca Dati SPRAR, includendo una sintetica relazione sociale. Tale relazione deve contenere i servizi erogati e un programma di uscita dall'accoglienza, che indichi puntualmente le motivazioni che inducono a protrarne il periodo e gli interventi che si intendono attuare. Il Servizio Centrale provvede a rispondere a ogni singola richiesta, sia nel caso si conceda l'autorizzazione, sia in caso contrario.

Nel caso di nuclei familiari, è sufficiente presentare un'unica richiesta di proroga per l'intero nucleo, riferita al solo capofamiglia.

### ***Trasferimenti da Sprar a Sprar***

Tutti gli enti locali titolari dei progetti SPRAR sono tenuti a garantire la presa in carico dei richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria, ivi comprese le cosiddette "categorie vulnerabili" di cui al decreto legislativo recepente la direttiva comunitaria n. 2013/33/UE del 26 giugno 2013.

Fanno eccezione i progetti di accoglienza dedicati ai minori stranieri non accompagnati e alle persone con disagio mentale e/o con necessità di assistenza sanitaria specialistica e prolungata, che prevedono interventi di presa in carico specifici per le due tipologie di beneficiari.

I trasferimenti dei beneficiari da un progetto SPRAR a un altro sono, quindi, autorizzati dal Servizio Centrale solo nei seguenti casi e a condizione di disponibilità di posti:

- emersione e relativa certificazione di situazioni di disagio mentale;
- emersione e relativa certificazione di condizioni sanitarie comportanti un'assistenza domiciliare specialistica e/o prolungata;
- raggiungimento della maggiore età dei minori stranieri non accompagnati, decorsi gli ulteriori sei mesi consentiti dalla normativa, qualora sia necessario un proseguimento del percorso di accoglienza (V. paragrafo "*Tempi di accoglienza*")

### ***Uscita dal progetto di accoglienza***

Il termine del percorso di accoglienza può avvenire per i seguenti motivi:

- abbandono volontario (quando il singolo o il nucleo familiare scelgono di interrompere il percorso di accoglienza);
- allontanamento per decisione unilaterale del progetto (nei casi in cui si verificano episodi violenti e/o gravi violazioni al regolamento di accoglienza);
- scadenza dei termini (da intendersi come completamento del progetto di accoglienza, in conformità con i tempi indicati dalle Linee Guida dello SPRAR e sopra indicati, avendo beneficiato dei servizi messi a disposizione dal progetto territoriale);
- inserimento socio-economico (inteso come avanzata acquisizione degli strumenti funzionali al proseguimento di un percorso di inclusione sociale);
- rimpatrio volontario assistito;
- "trasferimento Dublino" a seguito di notifica dello Stato membro dell'UE competente a esaminare la richiesta protezione internazionale dell'interessato.

L'uscita dal progetto di accoglienza deve essere registrata nella Banca Dati del Servizio Centrale, specificando le cause che l'hanno determinata. Nel caso in cui si verifichi l'uscita per inserimento socio-economico, l'operatore è tenuto a compilare nel *data base* i campi corrispondenti ai dettagli dell'uscita, inserendo le informazioni richieste sulle motivazioni specifiche relative al percorso di autonomia che il beneficiario si appresta a intraprendere (eventuale luogo di trasferimento, opportunità lavorative e abitative, reti sociali e familiari di riferimento, ecc.) e sui servizi erogati al

termine dell'accoglienza (per esempio: contributo, tipologia, fascia di importo). Attraverso la compilazione puntuale del modello di uscita informatico è possibile tracciare e mappare il percorso di inserimento socio-economico dei beneficiari usciti dallo SPRAR.

In questo modo è possibile, per i progetti SPRAR come per il Servizio Centrale, usufruire della relativa reportistica che fornisce informazioni sui luoghi di destinazione dei beneficiari, sulla tipologia di lavoro e/o alloggio reperito e su altri aspetti inerenti il momento conclusivo del percorso di accoglienza del beneficiario.

### **Revoca dell'accoglienza**

E' fondamentale sottolineare che una procedura di revoca delle misure di accoglienza va avviata soltanto al verificarsi di determinati accadimenti, contemplati dal patto di accoglienza sottoscritto dal beneficiario, la cui gravità sia tale da inficiare il proseguimento del percorso individuale all'interno dello SPRAR.

L'avvio di una procedura di revoca dell'accoglienza va comunque sempre intesa come una *extrema ratio*, misura estrema, a cui fare ricorso solo dopo aver esperito – anche con il supporto del Servizio Centrale – ogni tentativo di ricomposizione della situazione problematica creatasi, al fine di rifondare il rapporto di fiducia tra progetto di accoglienza e beneficiario, nell'ambito del suo progetto individuale.

E' opportuno altresì ricordare che il verificarsi di accadimenti, che potrebbero dare luogo all'avvio di una procedura di revoca, non può evidentemente essere addotto a motivo di richiesta di trasferimento del beneficiario in un altro progetto afferente allo SPRAR. Né la richiesta di trasferimento e tantomeno la stessa revoca possono in alcun modo essere la soluzione per affrontare situazioni complesse o di possibile criticità nella ordinaria gestione dell'accoglienza.

In caso di revoca delle misure di accoglienza del **richiedente protezione internazionale** l'ente competente a emanare il relativo atto formale è il Prefetto della provincia in cui ha sede il progetto di accoglienza. I presupposti per l'attivazione della procedura di revoca che più armonicamente rispondono alle procedure interne dello SPRAR sono:

- la violazione grave o ripetuta delle regole del progetto di accoglienza, ovvero il verificarsi di comportamenti gravemente violenti ascrivibili al beneficiario;
- l'abbandono del centro di accoglienza da parte del richiedente protezione internazionale, senza preventiva e motivata comunicazione alla Prefettura competente;
- l'accertamento della disponibilità da parte del richiedente del possesso di mezzi economici sufficienti.

In tutti i casi, al verificarsi dei presupposti, il responsabile/referente della struttura di accoglienza deve darne comunicazione con nota scritta al responsabile del progetto per l'ente locale titolare del progetto SPRAR. L'ente locale con ulteriore nota trasmette alla Prefettura competente una relazione sui fatti che possano dare avvio all'eventuale procedura di revoca.

Tale comunicazione deve avvenire secondo le modalità disposte dalla norma.

E' infine il Prefetto a disporre la revoca delle misure di accoglienza con un proprio decreto motivato. Tale provvedimento ha effetto dal momento della sua comunicazione ed è impugnabile da parte del richiedente protezione interessato presso il Tribunale amministrativo regionale competente. La possibilità di ricorso deve necessariamente essere esplicitata nel decreto prefettizio. Nelle more dell'emanazione del decreto di revoca è necessario valutare – insieme al Servizio Centrale – l'opportunità di un trasferimento in una struttura terza del beneficiario che si sia reso protagonista di atti gravi e violenti contro persone e/o cose.

Qualora il richiedente protezione internazionale, che ha abbandonato la struttura, sia rintracciato o si presenti volontariamente alle forze dell'ordine o al progetto SPRAR di assegnazione, il Prefetto può disporre, se l'abbandono è stato causato da forza maggiore o caso fortuito, l'eventuale ripristino delle misure di accoglienza.

In caso di revoca delle misure di accoglienza del **titolare di una forma di protezione** (internazionale o umanitaria), l'ente competente a emanare l'atto formale di revoca (debitamente tradotto e illustrato all'interessato) è il rappresentante dell'ente locale, attraverso una determinazione unilaterale di allontanamento dal progetto SPRAR.

Alcuni tra i presupposti per i quali si procede alla revoca dell'accoglienza di un titolare di protezione internazionale/umanitaria sono:

- l'allontanamento ingiustificato (salvo il verificarsi di eventi di forza maggiore o di caso fortuito) che comporta l'abbandono volontario dell'accoglienza all'interno del progetto territoriale. I tempi trascorsi i quali si desume la volontà di abbandonare il progetto, sono previsti nei regolamenti e patti di accoglienza dei singoli progetti SPRAR;
- la violazione grave o ripetuta delle regole del progetto di accoglienza;
- la messa in atto di comportamenti gravemente violenti, nei confronti di persone e beni.

È necessario tenere sempre presente che, nella valutazione della possibilità di revoca, non si deve procedere a un'applicazione della stessa in maniera automatica: essendo un provvedimento di *extrema ratio*, deve essere sempre basato su presupposti individuali e proporzionali alle condizioni personali del diretto interessato.

Nel caso di condotta irregolare, violenta e/o aggressiva posta in essere da un minore straniero non accompagnato, il responsabile della struttura di accoglienza è tenuto a darne immediata comunicazione al tutore del minore interessato, il quale procederà con le necessarie comunicazioni al giudice tutelare, al tribunale per i minori, alla procura presso il tribunale per il minori e al Servizio Centrale.

Spetta pertanto all'autorità giudiziaria minorile disporre l'inserimento del minore in altro centro dedicato. Nelle more della decisione giudiziaria – qualora si ravvisi un'incompatibilità insanabile con il progetto SPRAR – i servizi sociali dell'ente locale sono tenuti a trasferire il minore in altra struttura abitativa idonea.

### **Relazioni, schede di monitoraggio e presentazione dei rendiconti finanziari**

In ottemperanza al decreto ministeriale di accesso al *Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo* (a finanziamento dello SPRAR), gli enti locali titolari dei progetti territoriali di accoglienza hanno l'obbligo – sulla base delle indicazioni fornite direttamente dal Servizio Centrale – di:

- stipulare la convenzione con l'eventuale ente attuatore entro sessanta giorni dalla comunicazione di ammissione al contributo inviata dal Ministero dell'Interno;
- presentare al Servizio Centrale le relazioni periodiche sugli interventi realizzati (semestrale e annuale) finalizzate al monitoraggio delle attività svolte dal progetto nell'anno;
- presentare al Servizio Centrale le schede semestrali di monitoraggio relative alle presenze e ai servizi erogati nell'arco di tempo a cui si riferiscono;
- presentare al Servizio Centrale i rendiconti finanziari delle spese sostenute, sulla base delle modalità previste nel MANUALE UNICO DI RENDICONTAZIONE.

La mancata osservanza di tali obblighi comporta la penalizzazione in termini di punteggio, così come stabilito dal decreto ministeriale di accesso al *Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo*.

D.Lgs n. 142/2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale
--

Decreti ministeriali a disciplina delle domande di contributo relative alla ripartizione delle risorse iscritte nel Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, di cui agli articoli 1 *sexies* e 1 *septies* del decreto legge 30 dicembre 1989 n. 416, convertito con modificazioni con la legge 28 febbraio 1990 n. 39, introdotti dall'art. 32 della legge 30 luglio 2002 n. 189

## **APPROFONDIMENTO – LA PRESA IN CARICO DEI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI**

NOTA INTRODUTTIVA- L'ACCOGLIENZA: LE STRUTTURE E L'AFFIDAMENTO FAMILIARE - IL LAVORO DI ÉQUIPE - LA PRESA IN CARICO E LE AZIONI PRIORITARIE A TUTELA DEI MSNA - I PERMESSI DI SOGGIORNO – PROCEDURA DUBLINO - IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO - IL COMPIMENTO DELLA MAGGIORE ETÀ E L'AVVIO ALL'AUTONOMIA

### **Nota introduttiva**

Prima di procedere alla presentazione degli specifici argomenti di questo approfondimento riguardante i minori stranieri non accompagnati (MSNA), è importante evidenziare le trasformazioni che hanno portato lo SPRAR a essere individuato quale sistema nazionale per l'accoglienza di tutti i minori stranieri non accompagnati.

Il “*Piano operativo nazionale per fronteggiare il flusso straordinario di cittadini extracomunitari*” approvato in Conferenza Unificata il 10 luglio 2014, relativamente all'accoglienza dei MSNA ha stabilito l'attivazione di strutture governative di primissima accoglienza ad alta specializzazione, che accolgano i minori in fase di primo rintraccio e la previsione di un'accoglienza di secondo livello di tutti i minori stranieri non accompagnati nell'ambito del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati. Conseguentemente, la legge 23 dicembre 2014 n.190 (legge di stabilità 2015), all'art.183, ha stabilito che: “*Fermo restando quanto previsto dal comma 6 dell'articolo 26 del decreto legislativo 28 gennaio 2008, n. 25, i minori stranieri non accompagnati presenti nel territorio nazionale accedono, nei limiti delle risorse e dei posti disponibili, ai servizi di accoglienza finanziati con il Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo, di cui all'articolo 1-septies del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 febbraio 1990, n. 39*”.

L'accoglienza dei MSNA nell'ambito dello SPRAR rappresenta quindi una risposta altamente tutelante per i minori, in quanto si inserisce in un percorso di rete attivo da anni, basato su principi di volontarietà dei territori, su competenze specifiche e di cura dei percorsi di integrazione, sulla valorizzazione dell'esperienza dei comuni coinvolti nella protezione e nell'accoglienza di tutti i MSNA.

I progetti per l'accoglienza di MSNA dovranno tener presente che in Italia sono previsti dispositivi normativi altamente tutelanti a protezione del minore straniero che arriva non accompagnato e che si dispiegano fin dal momento del primo contatto con le forze dell'ordine o con il servizio sociale territoriale (la legge n. 184/1983 all'articolo 37 bis sancisce che “*al minore straniero che si trova nello Stato in situazione di abbandono si applica la legge italiana in materia di adozione, di affidamento e di provvedimenti necessari in caso di urgenza*”). Inoltre, nel 1991 l'Italia ha ratificato la Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia (legge n. 176 del 27 maggio 1991), introducendo nell'ordinamento giuridico italiano il pieno riconoscimento della specificità della condizione minorile e facendo proprio il principio per cui l'interesse superiore del minore debba essere considerato preminente per ogni atto concernente un minore, oltre ad assicurarne l'inespellibilità attraverso il vigente Testo Unico sull'immigrazione (art.19).

Il beneficiario degli interventi predisposti nei progetti SPRAR è il minore straniero non accompagnato (msna), in quanto cittadino di Paesi terzi o apolide, di età inferiore ai diciotto anni che entra nel territorio degli Stati membri dell'Unione europea senza essere accompagnato da una persona adulta responsabile per esso in base alla legge o agli usi, finché non ne assuma

effettivamente la custodia una persona per esso responsabile, ovvero il minore che viene lasciato senza accompagnamento una volta entrato nel territorio di uno Stato membro (V. D.lgs. n.85 del 7 aprile 2003 art. 2).

Uno degli obiettivi degli interventi è la verifica dell'effettiva condizione di non accompagnato del minore e, eventualmente, la previsione, per lo stesso, di un adeguato percorso d'integrazione socio-educativa. Può accadere, infatti, che, nel corso dell'accoglienza, subentrino altri elementi, per esempio la presenza di parenti, connazionali o persone eventualmente disponibili alla presa in carico del minore. Anche in tal caso, e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia, al minore dovrà essere garantito il percorso specifico per assicurargli tutela e protezione.

Inoltre può accadere che il MSNA manifesti, anche in un secondo momento, la volontà di richiedere protezione internazionale, fatto che determina un nuovo status giuridico del minore che da non accompagnato diventa minore non accompagnato richiedente asilo, e rispetto al quale si dovrà garantire un percorso specifico per assicurargli, oltre alla tutela e alla protezione dovuta in quanto minore, il corretto supporto fino al riconoscimento dello status.

Ugualmente, nel caso in cui il minore risultasse anche vittima di tratta, il progetto dovrà avviare lo specifico percorso di protezione alla luce dell'ancor più grave condizione di vulnerabilità, rispetto alla quale si rinvia ad altro specifico approfondimento nel presente manuale, dedicato alla protezione delle vittime di tratta.

Quanto fin qui descritto dal presente MANUALE - al fine di illustrare gli elementi costitutivi, la metodologia e la finalità dell'**accoglienza integrata** - costituisce parte integrante della presa in carico dei minori non accompagnati, tenendo conto della specificità delle azioni previste per i soggetti di minore età, e ha lo scopo di completare le indicazioni con la descrizione di azioni e attività che riguardano nel dettaglio tanto la condizione giuridica e sociale di minore, quanto quella di straniero, a partire da quanto definito dalla normativa internazionale, nazionale e regionale vigente in materia di protezione e tutela dei minori.

Il presente approfondimento è quindi concepito come ulteriore e specifico supporto ai progetti territoriali SPRAR rivolti ai MSNA, **richiedenti asilo e non**, ferme restando la necessaria conoscenza in seno all'équipe multidisciplinare presente nei progetti della **normativa di riferimento** per il conseguimento degli obiettivi di protezione e l'avvio all'inclusione sociale dei minori accolti, così come la centralità e le responsabilità del ruolo dei servizi sociali dell'ente locale.

## ***L'accoglienza: le strutture e l'affidamento familiare***

### ***Le strutture***

Sono ammesse tutte le modalità di accoglienza previste dalla normativa in vigore e che rispondono alle prassi operative che ciascun ente locale adotta in materia di minori stranieri non accompagnati<sup>81</sup>.

Pertanto, nel caso specifico di accoglienza in struttura si rammenta che:

- le strutture devono essere regolarmente **autorizzate e certificate** a tal funzione secondo la normativa regionale e nazionale vigente in materia di strutture residenziali per minori;
- deve essere rispettato **il rapporto tra il numero del personale** stabilmente presente nella struttura e quello degli utenti, sulla base della normativa regionale e nazionale di riferimento, così come le singole professionalità coinvolte;

---

<sup>81</sup> Legge 8 novembre 2000, n. 328; leggi regionali di recepimento e relativi regolamenti.

- deve essere dotata di un **regolamento interno** tradotto nelle lingue comprese dagli ospiti, condiviso con ogni minore accolto e dallo stesso sottoscritto, congiuntamente al patto di accoglienza.

L'insieme delle condizioni materiali e gestionali dell'accoglienza dovranno corrispondere a modalità e fini educativi definite dal progetto, come, per esempio, la stessa erogazione del "pocket money", così come la cura degli spazi comuni o il momento dei pasti.

Di particolare rilievo, anche rispetto alla tipologia di accoglienza, è il passaggio dalla minore alla maggiore età.

Infatti, il progetto territoriale dello SPRAR può anche diversificare al proprio interno l'accoglienza per i minori accolti al momento del compimento dei 18 anni, fermo restando il diritto degli stessi a permanere nel progetto secondo quanto indicato nel presente MANUALE.

Per quanto riguarda l'accoglienza dei neomaggiorenni, lo SPRAR può prevedere specifici interventi, che vedano l'utilizzo di strutture dedicate che devono corrispondere a quanto previsto per gli immobili da adibire a civile abitazione (V. in "*Condizioni materiali e gestionali dell'accoglienza*").

Ci si avvia al momento conclusivo del percorso in accoglienza ed è importante far sperimentare al neomaggiorenne una situazione abitativa, organizzativa e relazionale di semi-autonomia, connotata da un necessario adeguamento degli operatori coinvolti, dell'approccio educativo e quindi del ruolo e delle responsabilità dei beneficiari.

Il passaggio a questa tipologia di accoglienza rimanda quindi a specifici aspetti educativi, che dovranno concentrarsi maggiormente su azioni di *empowerment* e accompagnamento all'autonomia del giovane adulto, ovviamente in continuità con gli interventi realizzati nella precedente fase. Infatti, il lavoro educativo degli operatori è meno incisivo e costante; viene lasciato più spazio ai ragazzi per forme di autogestione personale e di gruppo, mentre, contestualmente, possono essere inseriti anche in percorsi di avvio all'inserimento al lavoro (tirocini formativi, borse/stage, voucher per lavoro occasionale e, in alcuni casi, anche già in possesso di un contratto di apprendistato).

Questi aspetti sono trattati più avanti in questo stesso approfondimento.

### ***L'affidamento familiare***

Altra possibile forma di accoglienza è l'affidamento familiare, che si configura come intervento di sostegno caratterizzato da stabilità, continuità e progettualità per permettere al minore di trovare in un'altra famiglia il supporto educativo, affettivo e materiale che la propria non è momentaneamente in grado di dargli.

Il riferimento prioritario è rappresentato dalla normativa vigente in materia, rispetto alla quale si declina anche quanto indicato di seguito<sup>82</sup>.

Infatti, secondo quanto stabilito dalla normativa nazionale, "*il minore ha diritto di vivere, crescere ed essere educato nell'ambito di una famiglia, senza distinzione di sesso, di etnia, di lingua, di religione e nel rispetto della propria identità culturale*" (art. 1, legge n. 189/1983 come modificata da legge n. 149/2001).

Inoltre: «*Il minore temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, nonostante gli interventi di sostegno e aiuto disposti ai sensi dell'articolo uno, è affidato ad una famiglia, preferibilmente con figli minori, o ad una persona singola, in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui egli ha bisogno*».(art. 2, comma 1, legge n. 189/1983 come modificata da legge 149/2001).

L'affidamento familiare rappresenta quindi una forma di accoglienza di alto valore educativo, anche per i minori stranieri non accompagnati, se attivata con una progettualità specifica che tenga ben presente il contesto e i soggetti in favore dei quali si sviluppa l'intervento, a partire dalle specifiche caratteristiche ed esigenze dei minori stranieri non accompagnati.

---

<sup>82</sup> Legge n.184/83, modificata con la [Legge del 28 marzo 2001, n.149](http://www.minori.it/percorso-affido). <http://www.minori.it/percorso-affido>

Pertanto anche al MSNA possono essere destinate tutte le forme di affidamento previste dalla legge e variamente sperimentate dagli enti locali. In tal caso l'ente locale può progettare interventi specifici che tengano conto in modo particolare, oltre a quanto già di norma previsto:

- dell'età, del genere e della cultura di origine dei minori;
- delle diverse possibilità previste dalla legge riguardo alla scelta dei nuclei affidatari: coppie con o senza figli, sposate o conviventi, adulti singoli, di nazionalità italiana o straniera;
- delle diverse tipologie di affidamento (residenziale, part-time, diurno per parte della giornata o della settimana, ecc).

La competenza dell'affidamento familiare, sempre in ottemperanza alla norma, è in capo ai servizi sociali dell'ente locale, ma anche in questo caso non si può prescindere dal lavoro sinergico tra diversi attori, vista la complessità di tale istituto. Pertanto è necessario *“garantire (...) integrazione e collaborazione tra Servizi e figure professionali e tra Servizi Pubblici, Privato sociale e volontariato, nell'ambito di quanto previsto dalla L.184/83”*.<sup>83</sup>

In alcuni territori storicamente interessati dall'arrivo dei MSNA e con servizi per l'affido familiare strutturati già da qualche anno, sono state sperimentate modalità di accoglienza presso famiglie selezionate con criteri il più possibile rispondenti alle specifiche necessità dei minori stranieri non accompagnati. I relativi progetti di affido hanno quindi condotto alla definizione di modalità full time e part time anche innovative, e che vanno dall'affido a famiglie o a persone singole della stessa nazionalità del minore o culturalmente affini (stessa lingua o religione), all'affido a famiglie straniere di nazionalità diversa, all'affido a giovani adulti ex minori in carico ai servizi sociali ben inseriti nel contesto socio economico territoriale, all'affido a cittadini italiani, sia persone singole che nuclei con figli.

La mancanza sul territorio della famiglia di origine verso la quale orientare il rientro del minore, ha fatto sorgere qualche perplessità verso questa tipologia d'intervento. Bisogna a tal proposito tener presente che il minore, di solito costantemente in contatto con i suoi familiari, vista l'età prossima ai 18 anni, chiede di essere messo in grado di avere una vita autonoma, una indipendenza economica e delle conoscenze che ne facilitino l'integrazione in Italia: tutte esigenze alle quali una famiglia affidataria adeguatamente sostenuta può rispondere.

Gli affidatari, oltre a offrire il sostegno affettivo ed educativo di una famiglia, si pongono come principali protagonisti del percorso di integrazione, potendo trasferire, attraverso esperienze di vita vissuta, le abitudini, i costumi e tutto ciò che prelude a una pacifica convivenza basata sul reciproco rispetto.

Il delicato compito degli affidatari presuppone una accurata selezione, una formazione e una valutazione meticolosa e soprattutto un continuo monitoraggio dell'affido.

Nel caso in cui gli affidatari siano cittadini stranieri, la loro collaborazione è una risorsa preziosa e un valore aggiunto, che necessita di un affiancamento specifico soprattutto nei casi in cui l'esperienza pregressa con i servizi sociali sia stata principalmente in veste di utenti.

Anche in questo caso i mediatori culturali svolgono un ruolo fondamentale in quanto, se adeguatamente formati, si pongono come facilitatori della conoscenza reciproca, fugando possibili incomprensioni e favorendo i contatti con la famiglia d'origine.

La complessità di tali interventi e le esperienze fino ad oggi acquisite hanno permesso di individuare alcuni requisiti e alcune modalità operative indispensabili per una corretta attivazione di progetti di affidamento familiare per i minori stranieri non accompagnati.

---

<sup>83</sup> Linee di indirizzo per l'affidamento familiare: <http://www.lavoro.gov.it/AreaSociale/InfanziaAdolescenza/Pages/default.aspx>

E' dunque compito dei servizi sociali, in collaborazione con i soggetti del terzo settore di cui si avvalgono per realizzare tali interventi, attivare tutte le azioni volte a garantire la valutazione e il l'individuazione appropriata del nucleo affidatario, tenendo in considerazione la provenienza, l'età, la cultura d'origine, la religione e il racconto del viaggio che ha portato fin nelle nostre città il minore.

Si raccomandano quindi per la realizzazione di misure di affido di minori stranieri non accompagnati:

- la presenza di un centro per l'affido o di personale dedicato e adeguatamente formato che gestisca il progetto o quantomeno affianchi gli operatori che se ne occupano;
- la corretta sensibilizzazione e formazione degli aspiranti affidatari;
- la sensibilizzazione e il raccordo interistituzionale (giudice tutelare, tribunale per i minorenni, questura) allo scopo di velocizzare le procedure burocratiche;
- la collaborazione del mediatore culturale a sostegno di tutti gli attori coinvolti (minore, famiglia d'origine e affidataria, operatori dei servizi e delle comunità) e per tutta la durata dell'affido;
- il raccordo con i servizi sanitari territoriali;
- l'adeguato supporto economico e finanziario sia per i servizi che per le famiglie.

Anche da queste brevi indicazioni sull'istituto dell'affidamento familiare, risultano l'importanza e l'ampia articolazione di questa tipologia di intervento. Pertanto si ritiene utile rinviare alle “**Linee di indirizzo per l'affidamento familiare**” che hanno l'obiettivo di sostenere, indirizzare e disciplinare l'affidamento come modalità, condivisa e omogenea a livello nazionale, di tutela, protezione e intervento in favore del minore<sup>84</sup>.

### **Il lavoro di équipe**

Presupposto per la realizzazione ed il buon esito del lavoro dell'équipe multidisciplinare è lo sviluppo ed il consolidamento di **collaborazioni e sinergie con i soggetti del territorio titolari e competenti in materia**, come per esempio il tribunale per i minorenni, il giudice tutelare, i servizi sanitari locali, i centri per l'impiego e le agenzie educative pubbliche: scuole di ogni ordine e grado, inclusi i centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA)<sup>85</sup>. Si tratta di interlocutori, in particolare istituzionali, indispensabili per la rete locale del progetto di accoglienza, che solo in tal modo risulterà strategico per conseguire gli obiettivi progettuali.

E' già stato precisato che, in via prioritaria, è la normativa vigente in materia di tutela e protezione dei minori a determinare la declinazione degli interventi realizzati in loro favore. A partire da quanto disposto dalla legge, si articolano quindi anche le azioni pedagogiche, quelle educative, le metodologie e le prassi operative per l'attuazione della presa in carico e dell'accoglienza integrata dei MSNA da parte del progetto territoriale.

Pertanto, anche la configurazione dell'équipe che ha in carico i minori deve corrispondere a quanto definito dalla normativa regionale di riferimento o, in caso di mancato recepimento della normativa nazionale, da quest'ultima<sup>86</sup>. Infatti, il *corpus* normativo definisce per esempio quali siano le professionalità necessarie, o il rapporto tra il numero del personale stabilmente presente nella struttura di accoglienza e quello dei minori accolti.

---

<sup>84</sup> Le linee di indirizzo per l'affidamento familiare sono il risultato del progetto nazionale “Un percorso nell'affido”, attivato nel 2008 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in collaborazione con Coordinamento nazionale servizi affido, Dipartimento per le politiche della famiglia, Conferenza delle Regioni e Province autonome, UPI, ANCI e Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza.

<sup>85</sup> “Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA)” è la nuova definizione, alla quale sottende una riorganizzazione, dei precedenti CTP, centri territoriali permanenti. Vedi anche <http://www.istruzione.it/urp/cpia.shtml>

<sup>86</sup> Legge n. 328/2000; leggi regionali di recepimento e relativi regolamenti.

Anche riguardo a questo specifico ambito d'intervento è fondamentale che il lavoro dell'équipe multidisciplinare si svolga in maniera sinergica, sviluppando **azioni integrate**. Pertanto gli interventi specifici a favore del minore, dovranno necessariamente tenere conto e strutturarsi in base a:

- l'apprendimento della lingua italiana L2;
- l'orientamento legale;
- l'orientamento e l'accesso ai servizi del territorio;
- le misure predisposte dall'educatore professionale, dall'assistente sociale e dal tutore;
- l'emersione di situazioni di vulnerabilità (tortura e violenza subite; tratta; fragilità psicologica; ecc.) e le relative misure di supporto, presa in carico e riabilitazione;
- la generale condizione di salute, tanto fisica quanto mentale.

Questo al fine di predisporre e realizzare un **progetto socio-educativo individualizzato** (PEI, vedi di seguito) che, nell'arco dell'accoglienza, si sviluppi rendendo complementari tutte le azioni svolte per ogni beneficiario a garanzia della sua efficienza ed efficacia.

Il conseguimento dei risultati è, infatti, determinato anche da un'adeguata e specifica gestione delle modalità e dei tempi di realizzazione delle attività sopraelencate, che dovranno innanzitutto tenere in debito conto l'età del minore e, quindi, il tempo che intercorre dalla presa in carico al compimento del 18° anno.

L'organizzazione e la metodologia del lavoro dell'équipe dovranno essere tali da garantire l'inserimento dei minori in un ambiente familiare caratterizzato da un clima accogliente e rispettoso dell'individualità e della cultura di ognuno. Un contesto adeguato può infatti incidere positivamente sulle motivazioni del minore ad aderire al progetto proposto, facendogli percepire le finalità delle attività svolte. In tale direzione dovranno pertanto prevedersi attività pedagogiche e ludico-ricreative per favorire e sostenere l'integrazione in accoglienza e nel tessuto sociale.

Sarà altresì importante favorire momenti di raccordo con la cultura di appartenenza e, ove possibile, con la **famiglia d'origine**, anche attraverso l'uso di strumenti informatici, così come attraverso contatti telefonici, rispetto ai quali sarà fondamentale garantire al minore supporto e monitoraggio, innanzitutto con l'ausilio della mediazione interculturale.

Si rammenta, inoltre, l'importanza della condivisione attiva con il singolo minore delle azioni a suo favore, a partire dalla chiarezza degli obiettivi fissati, anche per non incorrere in equivoci, sia sul ruolo degli operatori, sia riguardo alle aspettative del minore stesso. Inoltre, al di là della condivisione del progetto con ogni beneficiario minore, è importante che il coinvolgimento e la partecipazione alla vita collettiva in accoglienza riguardino anche il gruppo degli accolti nella sua complessità<sup>87</sup>. E' pertanto importante prevedere momenti di scambio per stimolare il confronto e la discussione, per esempio, degli aspetti di gestione della struttura o sull'organizzazione di momenti di socialità, etc.

E' altrettanto importante coinvolgere i minori nel definire insieme all'équipe le decisioni che riguardano la vita quotidiana in comune, riducendo la loro percezione di passività e consentendo l'accrescimento del loro senso di responsabilità e benessere generale.

### ***La presa in carico e le azioni prioritarie a tutela dei minori non accompagnati***

Per l'avvio della presa in carico, le segnalazioni di legge e la richiesta di apertura della tutela sono azioni prioritarie, perché danno concreto avvio alla protezione giuridica del minore.

---

<sup>87</sup> Convezione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, artt. 5 e 12

Ogni minore dovrà, pertanto, essere immediatamente segnalato alla **Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni**<sup>88</sup>.

Per ogni minore dovrà essere **richiesta al giudice tutelare l'apertura della tutela**<sup>89</sup>. Tale procedura deve essere avviata e realizzata tempestivamente per di garantire al minore la maggior protezione possibile, anche ai fini del perfezionamento della procedura per il rilascio del permesso di soggiorno, o dell'eventuale richiesta di protezione internazionale e, quindi, dell'audizione presso la competente Commissione territoriale.

Al fine di ottimizzare i tempi della procedura, si rammenta l'opportunità di informare della segnalazione anche **Questura e Prefettura**, che potrebbero essere inserite in indirizzo, contestualmente all'invio della prima segnalazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni.

Nel caso di minori stranieri che non abbiano manifestato l'intenzione di richiedere protezione internazionale, dovrà essere inviata anche la segnalazione alla **Direzione generale immigrazione e politiche dell'integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali**, utilizzando l'apposita "Scheda A" e seguendo le procedure indicate sul sito del Ministero<sup>90</sup>.

Come indicato di seguito, questa segnalazione è fondamentale perché correlata alla regolarità del soggiorno in Italia dei MSNA e alle procedure richieste per il rilascio del permesso di soggiorno al compimento della maggiore età.

E' importante ricordare che, nel caso in cui il MSNA presenti in un secondo momento una domanda di protezione internazionale, l'avvenuta presentazione dovrà essere comunicata alla Direzione generale immigrazione e politiche dell'integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, poiché determina l'uscita del minore dalla competenza della suddetta Direzione.

Per quanto attiene, invece, l'espletamento di ulteriori pratiche burocratiche, si rammentano in via prioritaria quelle per l'**iscrizione anagrafica** che, per la sua natura di diritto-dovere, risulta essere requisito essenziale per esercitare effettivamente altri diritti fondamentali<sup>91</sup>; la richiesta del **codice fiscale** e l'**iscrizione al SSN**, sempre secondo quanto previsto dalla normativa e indicato nel presente MANUALE (V. "*Condizioni materiali e gestionali dell'accoglienza*").

Quanto all'iscrizione al SSN si ricorda nello specifico che:

- l'art. 35, comma 3, lett. b) del Testo Unico sull'Immigrazione dispone: «è garantita la tutela della salute del minore in esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo del 20 novembre 1989, ratificata e resa esecutiva ai sensi della legge 27 maggio 1991, n. 176»;
- l'accordo sancito il 20 dicembre 2012 in Conferenza permanente - per garantire una maggiore uniformità dei percorsi di accesso e di erogazione delle prestazioni sanitarie nelle regioni e nelle province autonome - riguardo ai MSNA ne prevede l'iscrizione obbligatoria al SSN anche in assenza del permesso di soggiorno<sup>92</sup>.

---

<sup>88</sup> Legge n. 184/1983, così come modificata dalla legge n. 149/2001.

<sup>89</sup> Ai sensi degli articoli da 343 a 389 del Codice civile e della legge n.184/1983, come modificata dalla legge n. 476/1998 e dalla legge n. 149/2001.

<sup>90</sup> [http://www.lavoro.gov.it/AreaSociale/Immigrazione/minori\\_stranieri/Pages/default.aspx](http://www.lavoro.gov.it/AreaSociale/Immigrazione/minori_stranieri/Pages/default.aspx)

<sup>91</sup> V. "Linee guida sul diritto alla residenza dei richiedenti asilo e beneficiari di protezione internazionale" [http://www.sprar.it/images/QuadernoSC\\_lineeguida.pdf](http://www.sprar.it/images/QuadernoSC_lineeguida.pdf)

<sup>92</sup> [http://www.statoregioni.it/Documenti/DOC\\_038879\\_255%20csr%20-%205%20quater.pdf](http://www.statoregioni.it/Documenti/DOC_038879_255%20csr%20-%205%20quater.pdf)

## ***I permessi di soggiorno***

Il rilascio del permesso di soggiorno è condizione indispensabile per programmare e avviare pienamente qualsiasi intervento di accoglienza e integrazione del minore.

Presupposto fondamentale per il rilascio è il divieto di espulsione e respingimento come definito dalla norma: «*Non è consentita l'espulsione [...] nei confronti: degli stranieri minori di anni diciotto, salvo il diritto di seguire i genitori o l'affidatario espulsi*»<sup>93</sup>.

Si ricorda nuovamente che, sempre in caso di minore straniero in stato di abbandono, la nomina e la presenza del **tutore** risultano fondamentali per poter presentare la richiesta di rilascio del permesso di soggiorno.

La domanda deve essere presentata tempestivamente presso la Questura competente sul territorio e deve essere corredata dal maggior numero di informazioni possibili, utili ad accelerare la procedura. Sebbene il riconoscimento dell'identità, in assenza di un documento valido, rimanga di competenza della Questura, un lavoro mirato in sede di colloquio con il minore può permettere di acquisire informazioni preziose per l'identificazione e quindi utili ad incrementare l'azione di protezione e tutela anche nelle fasi successive. Per tali ragioni sarebbe opportuno che il progetto territoriale si adoperi per attivare forme di collaborazione con la Questura.

Come sopra più volte specificato, nell'ambito dello SPRAR è prevista l'accoglienza per i minori stranieri non accompagnati richiedenti asilo e non. Di seguito si indicano le informazioni relative ai differenti permessi di soggiorno e relative procedure da seguire.

### ***Permesso di soggiorno per minore età e la sua conversione***

Al minore straniero non accompagnato la Questura rilascia un permesso di soggiorno per minore età, secondo quanto stabilito dall'art. 28 comma 1 lettera a) del DPR n.394/1999, modificato dall'art. 22, comma 1, lettera a) e *a-bis*) del DPR n. 334/2004.

Al fine di rilasciare al minore un permesso di soggiorno e riconoscerlo come non accompagnato, è necessario accertare l'identità del minore stesso (nome, cognome, età, genere, nazionalità) ed è competenza delle forze dell'ordine accertare e ratificare suddetta identità<sup>94</sup>.

In merito alle procedure da adottare, si tenga conto che, in base al Sistema Eurodac, non possono essere rilevate le **impronte digitale** ai minori di anni quattordici.

Nei casi in cui vi sia incertezza sulla minore età, è necessario far ricorso agli accertamenti previsti dalle norme in materia, facendo ricorso a un **approccio multidisciplinare**, riferendosi in via prioritaria, per gli eventuali accertamenti medici, a strutture sanitarie pubbliche dotate di reparti pediatrici<sup>95</sup>.

Quando anche dopo gli accertamenti effettuati non si sia in grado di accertare con precisione l'età del presunto minore, lasciando un margine di incertezza, prevale sempre la presunzione di minore età e il giovane straniero dovrà pertanto essere considerato minorenne<sup>96</sup>.

Il permesso di soggiorno per minore età ha validità fino al compimento del diciottesimo anno, **al compimento del quale non è automaticamente convertibile** in altre tipologie di permesso come, per esempio, per attesa occupazione o motivi di studio.

Affinché possa essere convertito devono sussistere requisiti e condizioni specifiche, secondo quanto disposto dalla vigente normativa<sup>97</sup>.

Pertanto sarà convertibile qualora:

---

<sup>93</sup> Art. 19, comma 2 del D.Lgs. n. 286/1998 (Testo Unico sull'Immigrazione).

<sup>94</sup> (DPCM n. 535/1999 art.5 comma 3): "L'identità del minore è accertata dalle autorità di pubblica sicurezza, ove necessario attraverso la collaborazione delle rappresentanze diplomatico-consolari del Paese di origine del minore".

<sup>95</sup> Cosiddetto "Protocollo Ascone" e relativo parere dell'Istituto superiore di sanità.

<sup>96</sup> Circolare Ministero dell'Interno del 9 luglio 2007 n. 17272/7

<sup>97</sup> Legge n.129/2011 che interviene sul testo dell'art. 32 del Testo Unico 286/98 come modificato dalla legge n. 94/2009 in merito alle disposizioni concernenti minori affidati al compimento della maggiore età.

- sia stato emesso un **parere positivo** della Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;

oppure se

- il neomaggiorenne, presente in Italia da almeno tre anni, sia inserito da almeno due anni in un progetto di integrazione sociale, disponga di un alloggio, frequenti un corso di studio o svolga attività lavorativa retribuita.

Poiché l'età media dei MSNA presenti in Italia si attesta intorno ai 17 anni, risulta evidente che i requisiti temporali previsti al secondo punto si verificano solo per quota minima dei minori/neomaggiorenni presenti che rientrando invece nella maggior parte dei essi nella fattispecie prevista al primo punto del precedente elenco.

Per acquisire il parere positivo da parte della Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (da esibire in Questura per la conversione del permesso di soggiorno per minore età) è necessario procedere con formale richiesta alla stessa Direzione, utilizzando esclusivamente la scheda reperibile sul sito del Ministero che deve essere compilata in formato elettronico e inviata tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail riportato in calce alla stessa<sup>98</sup>.

**Si consiglia inoltre di:**

- inviare la richiesta di parere almeno un mese prima del compimento della maggiore età, in ragione dei tempi di lavorazione necessari;
- informare la Questura se, nelle more dell'acquisizione del parere, il minore dovesse compiere 18 anni. In tal caso la Questura è tenuta ad attendere la risposta della Direzione interessata, prima di procedere in qualsiasi modo.

### ***Richiesta di protezione internazionale***

Come precisato all'inizio del paragrafo, nel caso di MSNA è indispensabile la presenza del **tutore** anche per la presentazione della domanda di protezione internazionale in Questura, dove il minore dovrà partecipare consapevolmente alla compilazione del modello C3 per poi sottoscriverlo<sup>99</sup>. A cominciare da questo primo e fondamentale passaggio, è essenziale il supporto dell'équipe al minore già prima di recarsi in Questura con particolare riferimento all'avvio della preparazione della memoria personale.

I successivi passaggi sono in generale quelli menzionati anche per gli adulti e quindi:

- verifica di età, identità e nazionalità;
- rilascio di attestato nominativo;
- consegna di copia del verbale;
- rilascio di permesso di soggiorno;
- trasmissione atti alla Commissione territoriale;
- audizione davanti alla Commissione territoriale;
- consegna di copia del verbale;
- notifica della decisione;
- eventuale ricorso avverso diniego;
- rilascio permesso di soggiorno per motivi diversi in fase di ricorso (si rimanda a quanto descritto nel caso di permesso per minore età).

A tal proposito è bene ricordare che la determinazione di quanto espresso dal richiedente protezione internazionale, anche se minore, è di fatto basata sulla "teoria del verosimile" e sulla presunzione

<sup>98</sup> [http://www.lavoro.gov.it/AreaSociale/Immigrazione/minori\\_stranieri/Pages/Invio-segnalazioni-dei-minori-stranieri-non-accompagnati.aspx#Disposizioni%20generali%20di%20invio](http://www.lavoro.gov.it/AreaSociale/Immigrazione/minori_stranieri/Pages/Invio-segnalazioni-dei-minori-stranieri-non-accompagnati.aspx#Disposizioni%20generali%20di%20invio)

<sup>99</sup> Il C3, al pari di qualsiasi atto amministrativo, si perfeziona soltanto al momento della sottoscrizione anche da parte del tutore.

che quanto dichiarato corrisponda al vero. Infatti la verifica di quanto dichiarato dal minore richiedente protezione internazionale potrebbe (e questo accade nella maggioranza dei casi) non essere supportata dalla relativa documentazione comprovante.

In ragione della minore età, il procedimento più delicato sarà l'audizione presso la competente Commissione territoriale, sebbene questa avvenga in seduta non pubblica alla quale il minore interessato partecipa accompagnato dal tutore e, se necessario, da un avvocato e/o da personale di sostegno (per esempio l'educatore o l'operatore di riferimento dell'équipe).

Tuttavia, in ottemperanza alla normativa vigente, la domanda del minore, se palesemente fondata e supportata da una valida memoria, può essere valutata anche senza la convocazione dell'interessato. La Commissione territoriale, infatti, può omettere l'audizione del richiedente<sup>100</sup> quando ritiene di avere sufficienti motivi per accogliere la domanda di riconoscimento dello status di rifugiato in relazione agli elementi forniti dal richiedente<sup>101</sup> e in tutti i casi in cui risulti certificata dalla struttura sanitaria pubblica o da un medico convenzionato con il Servizio sanitario nazionale l'incapacità o l'impossibilità di sostenere un colloquio personale<sup>102</sup>.

Resta comunque fondamentale mettere il minore in condizione di:

- affrontare l'audizione con serenità e consapevolezza, per poter raccontare la propria storia a supporto del verbale di richiesta di protezione;
- riconquistare la padronanza della propria memoria, facendo chiarezza sulle vicende e riordinando date, pensieri e ricordi.

Metodologicamente si consiglia la simulazione dell'audizione vista la sua efficacia, come dimostra ormai la prassi.

Anche i tempi di attesa dell'esito dell'audizione e/o l'eventuale diniego sono aspetti che richiedono una particolare attenzione da parte dell'équipe, sempre al fine di supportare il minore di fronte alle criticità, sul piano emotivo prima ancora che su quello, altrettanto importante, legale/amministrativo.

Sarà necessario fornire opportuno orientamento legale anche nel caso in cui l'esito della domanda determini il riconoscimento di uno status o il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi umanitari, informando il minore (o il neo-maggiorenne) dei diritti e dei doveri connessi alle diverse condizioni.

### **Procedura Dublino**

Il regolamento Dublino III<sup>103</sup> all'art. 6 evidenzia il principio per cui *“l'interesse superiore del minore deve costituire un criterio fondamentale nell'attuazione, da parte degli Stati membri, di tutte le procedure previste dal (presente) regolamento”*.

All'interno del regolamento sono introdotti:

- la definizione di “minore non accompagnato”, con l'eliminazione della necessità che si tratti di persona non coniugata;
- l'obbligo di nominare un rappresentante del minore non accompagnato che abbia accesso a tutti i documenti che riguardano la pratica del minore;

<sup>100</sup> Art.12 comma 2 del decreto legislativo n. 25/2008.

<sup>101</sup> Art. 3 del decreto legislativo n. 251/ 2007.

<sup>102</sup> Decreto legislativo n.25 del 28 gennaio 2008, in attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato, in vigore dal 2 marzo 2008, così come modificato dal decreto legislativo n. 159 del 3 ottobre 2008, dalla n. 94 legge 15 luglio 2009, dal decreto legislativo n. 150 del 1 settembre 2011, dalla legge n. 97 del 6 agosto 2013, dal decreto legge n. 119 del 22 agosto 2014.

<sup>103</sup> Regolamento 604/2013/UE, in vigore dal 1 gennaio 2014

- l'obbligo per gli Stati di tenere in debito conto, nel valutare l'interesse superiore del minore, le possibilità di ricongiungimento familiare, il benessere e lo sviluppo sociale del minore, le considerazioni di sicurezza (in particolare se vi è il rischio di tratta), l'opinione del minore.

Altresì è disposto che, lo Stato in cui il minore ha presentato una domanda di protezione internazionale, adotti il prima possibile tutte le opportune disposizioni per identificare i familiari, i fratelli o i parenti del minore non accompagnat .

In caso di minore non accompagnato richiedente protezione internazionale, è competente a valutare la domanda di protezione internazionale lo Stato dove si trovano legalmente il padre, la madre o un altro adulto responsabile in base alla legge o alla prassi dello Stato in cui si trova l'adulto, o un fratello (o sorella), o un parente (se viene accertato in base a un esame individuale che il parente può occuparsi di lui). Nel caso in cui siano più d'uno gli Stati in cui soggiornano queste persone, lo Stato competente si determina sulla base dell'interesse superiore del minore.

In mancanza di familiari, fratelli, parenti, oppure in caso di opinione scritta contraria al ricongiungimento da parte del minore, è competente a valutare la domanda lo stesso Stato dove è stata presentata la domanda di protezione.

### **Il progetto educativo individualizzato**

Il *progetto educativo individualizzato* (d'ora in avanti PEI)<sup>104</sup> rappresenta la declinazione degli **obiettivi generali fissati nel complessivo progetto di presa in carico**, in base alle caratteristiche e alle esigenze del minore, sia esso inserito in comunità di accoglienza o in affidamento familiare.

Il PEI coinvolge l'ente gestore della comunità e i servizi sociali dell'ente locale, o dell'azienda socio-sanitaria nei territori in cui sono competenti i distretti socio-sanitari.

Per tali motivi il PEI deve essere **costruito e condiviso dall'équipe multidisciplinare** tracciando, rispetto agli obiettivi, i **percorsi e le metodologie educative** degli specifici impegni assunti nei confronti del minore. Si rimanda quindi a quanto anticipato in precedenza riguardo all'integrazione e alla complementarietà delle azioni messe in campo.

In via generale risulta fondamentale che **il minore** non sia un mero destinatario del PEI ma, al contrario, sia coinvolto e quindi informato e ascoltato affinché - per quanto possibile e nei tempi e nei modi ritenuti adeguati di caso in caso - partecipi quanto più attivamente all'elaborazione del suo PEI. Infatti, si ricorda che i minori, seppur sottoposti a tutela, hanno il diritto di partecipare alle decisioni che li riguardano, secondo modalità che tengano conto dell'età, del grado di maturità e delle singole capacità e attitudini<sup>105</sup>.

E' dunque opportuno programmare con il minore incontri strutturati e a cadenza periodica per:

- fare il punto sullo stato di attuazione del programma;
- verificare se gli obiettivi e i relativi tempi prefissati sono stati raggiunti e rispettati;
- evidenziare eventuali difficoltà di realizzazione e individuare le possibili soluzioni.

Questi "appuntamento" con il minore svolgono una funzione molto importante, perché consentono di programmare e verificare *in itinere* il percorso di accoglienza e d'inclusione sociale, costituendo per il minore e per l'operatore un momento di restituzione del percorso intrapreso. Tale approccio consente al minore di acquisire sempre maggiore consapevolezza del suo progetto, riconoscendosi responsabile e protagonista attivo del suo percorso verso l'autonomia e l'inclusione sociale. Ovviamente è possibile pensare a diverse metodologie educative e di comunicazione adeguate all'età del minore e alle sue capacità/esigenze e, per esempio, al fine di rendere più interattivi gli

<sup>104</sup> Un fac simile del PEI è tra gli allegati del presente MANUALE

<sup>105</sup> Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, artt. 5 e 12.

incontri di costruzione e condivisione del PEI, si potrebbe prevedere l'ausilio visivo di cartelloni, di immagini o di altri supporti grafici.

Riguardo alla presa in carico e la riuscita del PEI, è importante ricordare un ulteriore soggetto: la **famiglia d'origine** del minore. Ove possibile e con l'ausilio del mediatore linguistico-culturale, è importante stabilire un contatto con i familiari del minore.

Infatti, le situazioni/condizioni di difficoltà, che non consentono alla famiglia di occuparsi del minore, non escludono il diritto della stessa ad essere informata e, per quanto possibile e/o necessario, coinvolta nel progetto riguardante il minore, proprio al fine di contribuire al successo dello stesso, rasserenandolo rispetto alle finalità degli interventi in suo favore. In tal modo si può garantire una maggiore aderenza del minore al progetto, conoscendolo più approfonditamente ed agendo in maniera sempre più precisa nel suo superiore interesse.

La prima stesura del PEI deve avvenire in tempi relativamente brevi, cioè adeguati a dare avvio agli interventi a favore del minore. In ragione del monitoraggio e della valutazione dell'andamento degli stessi nell'arco dell'accoglienza, il PEI sarà oggetto di successive modifiche, integrazioni e correttivi, fino a definire al meglio la fase finale del percorso di accoglienza, prevedendo uno specifico accompagnamento del neomaggiorenne alla vita autonoma.

Come già precisato nel MANUALE, non esiste un formato unico o un **modello predefinito** per redigere il PEI. Proprio perché da definire intorno a partire dalla condizione del singolo minore e rispetto alle caratteristiche del territorio, ogni progetto territoriale sceglie la forma più pratica e funzionale. Tuttavia potrebbe essere impostato sulla base del *fac simile* riportato tra gli allegati. Può essere gestito solo elettronicamente (con cartelle di file conservate in computer) oppure essere utilizzato in forma cartacea, custodita in appositi raccoglitori.

A fini esemplificativi si rammenta che nel PEI devono essere indicati:

- l'operatore responsabile della sua attuazione;
- gli obiettivi di medio e lungo termine da conseguire in comunità o con l'affidamento familiare;
- la definizione degli interventi e delle loro modalità di attuazione, specificando i soggetti ai quali compete la loro attuazione - se l'équipe e/o la famiglia affidataria o il minore stesso per esempio - e gli interlocutori esterni al progetto da coinvolgere: la scuola, il terzo settore, il centro per l'impiego, la comunità etnica di riferimento del minore e, in generale, il tessuto socio-culturale del territorio;
- il lavoro di rete con le istituzioni del territorio che collaborano al raggiungimento degli obiettivi e alla realizzazione degli interventi previsti;
- la definizione dei tempi necessari alla realizzazione degli interventi e al raggiungimento degli obiettivi;
- le attività di monitoraggio e di valutazione del progetto;
- le fasi di conclusione del progetto.

Al fine di rendere più interattivi gli incontri di costruzione e condivisione del progetto educativo personalizzato (PEI) con minori non accompagnati accolti, è possibile pensare a diverse strategie educative e di comunicazione.

### ***Il compimento della maggiore età e l'avvio all'autonomia***

Il passaggio alla maggiore età è delicato e importante. Il minore, con l'avvicinarsi del diciottesimo anno e una volta divenuto neomaggiorenne, avverte sia le implicazioni personali, sia la dimensione amministrativa di questo passaggio che richiede, quindi, di essere accompagnato in modo adeguato dall'équipe multidisciplinare.

Infatti, come si accennava, questa fase implica **specifici aspetti educativi** che ancor di più dovranno concentrarsi su azioni di **empowerment** e accompagnamento all'autonomia del giovane adulto, in continuità con gli interventi realizzati nella precedente fase da minore. Per tale ragione è fondamentale che il PEI e gli interventi realizzati abbiano come scopo ultimo quello di condurre il minore ad affrontare questo passaggio con le migliori possibili condizioni di serenità, consapevolezza e progettualità condivisa.

In questa fase che condurrà all'uscita dal progetto, è quindi importante rafforzare le risorse che presenta ogni ragazzo/a, sostenerlo e stimolare la coscienza dei propri diritti/doveri e le possibilità di autodeterminazione attraverso l'acquisizione di conoscenze e competenze: dalle **lifes skills** a ciò che attiene l'avvio all'inserimento lavorativo.

Se rispetto a quest'ultimo si rimanda alla sezione dedicata a “*Strumenti per l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo*”, ribadendo l'importanza di una buona conoscenza dell'italiano, della licenza di terza media, delle esperienze formative *on the job* e dell'apprendistato, si specifica che le *life skills* sono l'insieme di abilità e capacità cognitive, emotive e relazionali di base che permettono di affrontare in modo più efficiente ed efficace le richieste e le sfide della vita quotidiana, sia sul piano individuale che sociale, che si differenziano anche in base al contesto e alla cultura di provenienza<sup>106</sup>.

E' quindi l'insieme dell'impianto educativo dell'équipe a doverle sollecitare/rafforzare anche - laddove previsto dal progetto - attraverso il passaggio in semiautonomia in appartamento o ad altre modalità di accoglienza adatte al profilo di giovane adulto.

In riferimento agli interventi e ai percorsi non specificamente previsti nel “MANUALE UNICO PER LA RENDICONTAZIONE DELLO SPRAR” oppure non già previsti nel piano finanziario preventivo del progetto, si tenga conto di non escludere *a priori* la possibilità di realizzarli, rimandando a un **confronto con il Servizio Centrale** per verificare e valutare, anche secondo un'adeguata tempistica, la possibilità e le modalità per sostenere economicamente determinate azioni a favore dei minori e dei giovani accolti.

---

<sup>106</sup> Organizzazione Mondiale della Sanità, vedi WHO/MNH/PSF/93.7A.Rev.2: <http://apps.who.int/iris/handle/10665/63552>

## **APPROFONDIMENTO - LA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DELLE PERSONE VITTIME DI TRATTA O POTENZIALI TALI**

INDICAZIONI METODOLOGICHE - UNA QUESTIONE DI GENERE - IL SISTEMA NAZIONALE ANTI-TRATTA - RISPONDERE AI MUTAMENTI DELLE DINAMICHE DELLA TRATTA - LA PROTEZIONE PASSA PER L'IDENTIFICAZIONE: QUALI INDICATORI? - STRUTTURE DEDICATE, STRUTTURE MISTE - LA COLLABORAZIONE CON LE ISTITUZIONI - ÉQUIPE E RETI TERRITORIALI - IL DIALOGO CON LE COMMISSIONI TERRITORIALI - LA PROTEZIONE PASSA PER L'IDENTIFICAZIONE: QUALI INDICATORI? - RITI MAGICI (JUJU, VODOO) E CONTRO RITI: CONOSCKERLI PER FACILITARE LA PRESA IN CARICO - VERSO L'AUTONOMIA: UNO SGUARDO AL LAVORO - UN CHECK PER L'ÉQUIPE - LA TRATTA DEGLI ESSERI UMANI NEL DIRITTO INTERNAZIONALE ED EUROPEO - LA NORMATIVA ITALIANA - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### **Indicazioni metodologiche**

Prima di presentare questo approfondimento è d'obbligo precisare che, lo stesso, non può essere letto in modo avulso, rispetto ai contenuti trattati nelle precedenti sezioni del presente MANUALE e, pertanto, a esse si rinvia per ciò che concerne l'accoglienza integrata e i servizi che ogni progetto SPRAR è chiamato a osservare ed erogare.

Le pagine che seguono vogliono offrire agli operatori dello SPRAR uno spaccato generale sulla tratta degli essere umani a scopo di sfruttamento sessuale, con particolare attenzione al target delle donne nigeriane, con l'auspicio che tale *focus* possa rivelarsi utile per la presa in carico di persone che si trovano coinvolte in una commistione tratta/protezione internazionale. Analizzando il segmento femminile, relativamente al numero delle beneficiarie accolte nella rete SPRAR, risulta che il principale Paese di provenienza è rappresentato dalla Nigeria.

Questo dato statistico, congiunto alle consistenti problematiche che gli SPRAR incontrano nell'accoglienza di donne vittime di tratta o presunte tali, ha indotto a dedicare maggior attenzione a tale specifica.

Inoltre, la presa di atto che non di rado i centri di accoglienza vengono visti dai trafficanti di esseri umani come bacino di reclutamento o sosta di donne e minori, che hanno presentato domanda di protezione internazionale, ha fatto emergere l'esigenza di approfondire ulteriormente il fenomeno.

Nelle pagine che seguono, troverete, pertanto, una prima sezione dedicata alla questione di genere perché la tratta, sebbene comporti differenti tipologie di sfruttamento e coinvolga sia uomini che donne, riguarda prevalentemente la componente femminile. Le donne, infatti, sono colpite in modi differenti dagli uomini a seconda del settore in cui vengono trafficate, così come sono diverse le forme di abuso e di sfruttamento che ne derivano. Afferenti all'esperienza di tratta, inoltre, possono esservi forme gravi di violenza e sfruttamento, lo stupro, la riduzione in schiavitù sessuale, la prostituzione sessuale, atti che rappresentano efferate forme di persecuzione legate al genere.

### **Una questione di genere**

Leggere lo SPRAR in un'ottica di genere vuol dire non solo rendersi conto delle differenze personali, culturali, familiari, sociali, lavorative ed economiche che insistono su donne e uomini richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria, ma anche saper valutare come sia estremamente importante modulare l'*accoglienza integrata* partendo da un approccio *gender oriented*, relativamente alla composizione dell'équipe, all'individuazione di competenze specifiche, alla ricerca di risposte adeguate a dei bisogni particolari, qualora in accoglienza siano presenti donne, donne in gravidanza, donne/uomini vittime di tortura/violenza, minori, LGBTI (lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali), nuclei monoparentali, vittime di tratta, ecc. Il dato fondamentale da cui partire riguarda la differenza di genere come tratto essenziale dell'identità dell'individuo, che non può essere ignorato ma, al contrario, richiede promozione, valorizzazione, riconoscimento.

Spesso, nel sentire comune, il sesso e il genere coincidono, con la conseguenza che gli individui vengono divisi in uomini e donne sulla base delle loro differenze biologiche. Mentre il sesso costituisce un corredo genetico, un insieme di caratteri biologici, fisici, differenti dell'essere donna/uomo, il genere rappresenta una dimensione mutevole, dinamica, modellabile con l'età, conformata ai diversi contesti culturali, religiosi, sociali, economici.

Il rapporto tra sesso e genere varia a seconda delle aree geografiche, dei periodi storici, delle culture di appartenenza. Ogni società definisce quali valori additare alle varie identità di genere. Maschilità e femminilità sono quindi concetti relativi, che si costruiscono nel Paese di origine, si confrontano, entrano in crisi e si modellano con le società di arrivo. In tale conteso, è più che mai necessario fare i conti con presenze femminili e maschili che innestano sul territorio stili di vita, tradizioni, prospettive, pratiche quotidiane, lingue e culture diverse. E se la posizione delle donne è particolarmente critica, in Italia, Paese in cui le politiche di pari opportunità e di contrasto alla visione stereotipata dei ruoli di genere risentono ancora di un certo ritardo rispetto al contesto europeo, quella delle donne migranti risulta ancora più delicata in quanto, spesso, destinatarie di discriminazioni multiple: come donne, come migranti, come lavoratrici inserite nel segmento più fragile del mercato del lavoro, come vittime di crimini internazionali legati, per esempio, al *trafficking*.

Per tali ragioni, diventa fondamentale pensare e declinare il proprio SPRAR partendo da un approccio di genere che consideri le donne come protagoniste del proprio percorso di accoglienza integrata, in grado di mettere in campo capacità relazionali, progettuali, culturali, organizzative e lavorative. Fondamentale per l'inserimento di una prospettiva di genere nel sistema asilo è stata la *Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica*- definita Convenzione di Istanbul che ha conferito alla donna (laddove il termine donna comprende anche le giovani inferiori ai 18 anni) uno spazio importante, proprio perché target di molteplici ed efferate violenze sia in tempi di pace che di guerra<sup>107</sup>.

È inoltre interessante ricordare come l'intero capitolo VII della medesima Convenzione, dedicato alla condizione delle donne migranti e richiedenti asilo, tratti una questione di stretta attualità: quella che impone agli Stati di riconoscere la violenza di genere contro le donne migranti come una forma di persecuzione ai sensi della stessa Convenzione di Ginevra sui rifugiati, nonché in merito alla salvaguardia del principio di *non refoulement*. Molte delle richieste di asilo che vengono presentate da donne e ragazze riguardano il timore di persecuzioni basate sul genere, tra cui la tratta a fini di sfruttamento sessuale, il matrimonio forzato, la sterilizzazione forzata, le mutilazioni genitali femminili, la minaccia di delitti "d'onore", la violenza sessuale e lo stupro.

Alcune di queste violenze producono dei segni e delle cicatrici evidenti sul corpo delle donne, altre, invece, poiché faticosamente narrabili, perché possano emergere correttamente, impongono una formazione e un'attenzione maggiore, oltre che un'adeguata preparazione in materia (V. nello specifico la sezione del MANUALE dedicata a "*La presa in carico*").

---

<sup>107</sup> Art. 3, Convenzione di Istanbul cit. con l'espressione "violenza nei confronti delle donne" si intende designare una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione contro le donne, comprendente tutti gli atti di violenza fondati sul genere che provocano o sono suscettibili di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica, che nella vita privata;

- a) l'espressione "violenza domestica" designa tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all'interno della famiglia o del nucleo familiare o tra attuali o precedenti coniugi o partner, indipendentemente dal fatto che l'autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima;
- b) con il termine "genere" ci si riferisce a ruoli, comportamenti, attività e attributi socialmente costruiti che una determinata società considera appropriati per donne e uomini;
- c) l'espressione "violenza contro le donne basata sul genere" designa qualsiasi violenza diretta contro una donna in quanto tale, o che colpisce le donne in modo sproporzionato;
- d) per "vittima" si intende qualsiasi persona fisica che subisce gli atti o i comportamenti di cui ai precedenti commi a e b;
- e) con il termine "donne" sono da intendersi anche le ragazze di meno di 18 anni.

In una realtà così complessa e articolata si inserisce quel lavoro di rete di cui tanto si è parlato nelle precedenti sezioni di questo Manuale e che ogni SPRAR è chiamato a costruire, implementare e consolidare sul proprio territorio, arricchendo la sfera degli interlocutori di riferimento con i centri anti violenza, anti-tratta e con associazioni di donne italiane o immigrate che supportino nella lettura di quanto inesperto e nella risposta ai relativi bisogni. Ciò significa prendere atto delle nuove caratteristiche dei flussi migratori nel mondo, sempre più complessi, anche in termini di migrazione femminile: i motivi di un viaggio intrapreso per un ricongiungimento familiare possono confondersi con quelli del *trafficking*, a loro volta sovrapponibili con ragioni economiche o di fuga da persecuzioni, violazioni di diritti umani, violenza generalizzata e conflitti.

## **Il Sistema nazionale anti-tratta**

Con il decreto legislativo n. 24 del 4 marzo 2014 che recepisce la direttiva della Unione Europea n. 36 del 2011, relativa alla prevenzione e alla repressione della tratta di esseri umani e alla protezione delle vittime, il Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato individuato come l'organismo deputato a coordinare, monitorare e valutare gli esiti delle politiche di prevenzione, contrasto e protezione sociale delle vittime. Il Dipartimento in questo modo ha assunto un ruolo centrale nelle politiche nazionali di settore, con particolare riferimento alle attività di indirizzo e coordinamento degli interventi di prevenzione sociale del fenomeno e di assistenza alle vittime, nonché di programmazione delle risorse finanziarie in ordine agli interventi di assistenza e di integrazione sociale delle vittime. Il Sistema, attualmente è composto da:

- un Piano d'azione nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani;
- un Programma unico di emersione, assistenza e integrazione sociale, con lo scopo di una integrazione attiva della vittima di tratta nel territorio;
- un Numero verde anti-tratta.

### ***Piano d'azione nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani***

In adempimento a quanto previsto dall'art. 9 del decreto legislativo di cui sopra, il Governo ha adottato il Piano d'azione nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani per gli anni 2016-2018 con l'obiettivo di migliorare - secondo un approccio unitario a livello europeo - la risposta nazionale al fenomeno della tratta, agendo lungo le direttrici della prevenzione, persecuzione dei crimini, protezione ed integrazione sociale delle vittime (*prevention, prosecution, protection, partnership*).

Attraverso tale strumento si vuole arrivare a definire una politica nazionale unitaria che coinvolga a vario titolo le diverse amministrazioni, a livello centrale e territoriale, con un approccio sinergico mirante all'ottimizzazione delle risorse finanziarie.

Il Piano nazionale istituisce presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le pari opportunità, una cabina di regia, organo politico inter-istituzionale, presieduta dall'autorità politica di riferimento in materia e composta dai rappresentanti delle amministrazioni centrali, dai rappresentanti delle Regioni, nonché dai rappresentanti degli enti locali designati in sede di Conferenza Stato-città. La cabina di regia, come previsto dal Piano nazionale, costituisce la sede di confronto per la definizione degli indirizzi di programmazione e finanziamento degli interventi di lotta alla tratta e al grave sfruttamento.

### ***Programma unico di emersione***

Prima del decreto legislativo n. 24 del 4 marzo 2014, vi erano due programmi di tutela riferiti rispettivamente all'art.13 della legge n. 228/2003 (*"Misure contro la tratta di persone"*) e all'art.18 del Testo Unico dell'Immigrazione: prevedevano la realizzazione di due canali di assistenza alle vittime, con fonti di finanziamento differenti. Con il decreto legislativo n. 24/2014 di attuazione della direttiva europea n. 36 del 2011 tali programmi sono stati unificati in un unico programma di emersione ai sensi dell'art.18 comma 3 bis del decreto legislativo 286/98 che consta di interventi di

emersione, individuazione/segnalazione, protezione e inclusione sociale a coloro che si trovano in condizione di grave sfruttamento o siano vittime dei reati di riduzione o mantenimento in schiavitù o tratta di persone.

### ***Numero verde anti-tratta***

Il numero verde **800-290-290** è gratuito, anonimo, operativo 24 ore su 24 e consente di entrare in contatto con personale specializzato multilingue. Fornisce informazioni dettagliate sulla legislazione e sui servizi garantiti alle persone trafficate/sfruttate in Italia e, su richiesta, indirizza queste ultime verso i servizi socio-assistenziali messi a disposizione nell'ambito dei programmi di assistenza. Il servizio è composto da una struttura centrale che riceve le segnalazioni e le richieste di aiuto per poi distribuirle ai vari progetti che compongono la rete anti-tratta<sup>108</sup>. Il servizio è altresì rivolto ai cittadini che vogliano segnalare situazioni di sfruttamento, nonché agli operatori del settore, al fine di agevolare il lavoro di rete a livello nazionale.

### **Rispondere ai mutamenti delle dinamiche della tratta**

La realtà delle vittime di tratta ha sicuramente avuto un forte incremento, in termini numerici e di criticità da affrontare, a partire dal 2011, anno in cui il flusso migratorio verso l'Italia è sensibilmente aumentato nei numeri degli arrivi. Nello specifico della migrazione femminile si rileva che l'età si sta abbassando sempre di più, con una fascia che riguarda principalmente i 16/25 anni.

Allo stesso modo si evidenzia che le giovani donne hanno meno strumenti personali e culturali, sono meno strutturate e anche con vulnerabilità di carattere psicologico. Fattori questi che rendono ancora più difficile l'accoglienza e la messa in atto di misure di protezione, già di per sé complesse, in quanto le implicazioni in merito alla sicurezza e alle interrelazioni con la criminalità sono importanti. Ogni singola donna ha un debito medio di circa 35 mila euro e, nel momento in cui la si sottrae allo sfruttamento con un percorso di accoglienza, si deve prendere consapevolezza di aver di fatto "confiscato un bene alla criminalità", con tutto quello che ne comporta.

L'individuazione delle vittime di tratta nel complesso dei flussi migratori forzati e all'interno dei contesti di accoglienza nello specifico, se pur migliorata negli anni, costituisce ancora un grande criticità che può inficiare tutto il lavoro di presa in carico.

Per tale ragione, una risposta efficace al problema esige un'azione ben pianificata, di lungo termine che preveda:

- un rafforzamento delle competenze dell'équipe e dell'intero impianto dei servizi di accoglienza;
- una collaborazione coordinata tra i differenti interlocutori istituzionali (approccio multiagenzia);
- una formazione costante e in continuo aggiornamento sui temi della tratta e della protezione internazionale.

L'ambito di intervento non deve essere il fenomeno della tratta in sé, ma le persone che ne sono vittime, partendo dal caso singolo, al fine di offrire loro l'opportunità di interventi che siano da un lato, specifici, mirati, funzionali alle singole esigenze e, dall'altro, sostenuti da una strategia globale che implica una rete di sostegno e supporto solida e replicabile sul territorio. La *ratio* risiede nel

---

<sup>108</sup> A partire dal 2016, in coincidenza con l'adozione del primo Piano nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento, il governo ha più che raddoppiato i fondi messi a disposizione per l'attuazione dei progetti di protezione delle vittime: erano 8 milioni di euro l'anno fino al 2015, sono passati a circa 15 milioni di euro per 18 progetti della durata di 15 mesi, fino ad arrivare a 22,5 milioni di euro stanziati nel 2017 per 21 progetti, così coprendo l'intero territorio nazionale.

ricercare soluzioni concrete a una serie di criticità che si presentano nella programmazione e gestione di interventi a contrasto del *trafficking* che toccano vari aspetti:

- rispetto al **contesto dell'accoglienza**: casi sempre più complessi che toccano la pluri-vulnerabilità (una persona può essere minore, in gravidanza, richiedente protezione internazionale, vittima di tratta e con disagio mentale) verso la quale si raccomanda sempre un approccio multidisciplinare che sfugga alle categorizzazioni pre-costituite a cui siamo stati, per troppo tempo, abituati;
- l'elevata **mutevolezza del fenomeno** della tratta e delle organizzazioni criminali verso la quale si è chiamati a cercare nuove competenze, nuovi scenari di confronto e, soprattutto, nuovi interlocutori istituzionale e non;
- **difficoltà di inserimento socio-lavorativo** che non restituiscono alle donne sopravvissute al *trafficking* la giusta compensazione, con il rischio che possano scivolare nuovamente nella rete dei trafficanti o diventare esse stesse da vittime a nuove reclutatrici.

Il *target* delle donne nigeriane ha una sua specifica importanza, richiede attenzioni particolari nonché competenze professionali con un certo grado di specializzazione. Competenze che devono essere in grado di affrontare al contempo bisogni complessi correlabili alle vittime di tratta in generale, vittime della tratta in età minorile e richiedenti/titolari di protezione internazionale e/o umanitaria.

### **La protezione passa per l'identificazione: quali indicatori?**

La presenza di vittime della tratta nello SPRAR, così come l'inserimento di richiedenti/titolari di protezione internazionale nelle accoglienze specifiche per le vittime di tratta, è il risultato di un fenomeno migratorio sempre più eterogeneo e di difficile interpretazione. Gli elementi di persecuzione e di violenza che spingono alla fuga, si mescolano con quelli economici e di vulnerabilità sociale, fino a una totale confusione di confini tra le assodate definizioni di "migrazioni forzate" e "migrazioni volontarie".

Centrale, in tema di *trafficking*, rimane la questione dell'identificazione. Tale delicato processo può avvenire, potenzialmente, in qualsiasi momento del percorso (fase di primo soccorso allo sbarco, nelle strutture di accoglienza prefettizie e governative, anche di carattere straordinario; durante l'accoglienza nello SPRAR; nel confronto con i servizi socio-sanitari, con le Commissioni territoriali, con i servizi educativi, ecc.) e riguarda tutti coloro che, a diverso titolo, entrano in contatto con le potenziali vittime (forze dell'ordine, uffici immigrazione, operatori sociali e dell'accoglienza, membri delle commissioni territoriali, avvocati, personale medico, socio-sanitario, ispettorati del lavoro, ecc.). Per sapere identificare correttamente una vittima della tratta a scopo di sfruttamento sessuale è necessario mantenere un approccio "neutro" che vada al di là delle apparenze e delle poche e fuorvianti dichiarazioni che la persona può rilasciare, perché spesso costretta dai propri sfruttatori a dichiarare il falso, mentendo sulla propria storia e sul proprio vissuto.

Molto si discute sull'utilità e sui limiti di indicatori e *check-list* per l'individuazione di segnali di allerta che possano essere indicativi della tratta a scopo di sfruttamento subita. Se da un lato tali strumenti possono sicuramente favorire l'attenzione degli operatori e una conseguente azione di ascolto, nel momento in cui non vengono costantemente aggiornati e revisionati, possono generare una falsa rappresentazione della realtà, con gravi ripercussioni a danno delle persone coinvolte.

Giova sempre ricordare che tali indicatori, là dove seguiti in maniera estemporanea, a prescindere dalla presa in carico della persona e con la convinzione di accelerare i tempi di lettura dei suoi bisogni, possono essere inutili, se non addirittura controproducenti, nel fraintendere comportamenti, gesti e atteggiamenti che – se non sostenuti da un percorso di ascolto e di auto-aiuto – potrebbero dare luogo a valutazioni affrettate e a errori negli interventi di accoglienza, supporto e protezione.

Compito degli operatori dell'accoglienza è mettersi in una posizione di ascolto, con l'attenzione a rilevare comportamenti, atteggiamenti, attitudini che possono rinviare a uno specifico vissuto di tratta, pur senza darne per scontata la consequenzialità.

Una delle conseguenze dell'essere sottoposti a una forma di coercizione tipica della tratta è lo stato emotivo abbattuto e disanimato, proprio di chi non ha alternative o vie di uscita. Viene manifestata spesso diffidenza nei confronti dell'équipe, con il crearsi di inevitabili "stalli" nei percorsi di accoglienza che - se non ben codificati o contenuti - possono compromettere l'intero impianto progettuale. Un comportamento definibile come "poco collaborativo", a volte, può degenerare in rabbia o violenti sfoghi con l'inevitabile tendenza all'isolamento. La reticenza o le menzogne, così come i vuoti di memoria e le storie "preconfezionate", possono risultare indicatori importanti, che mettono alla prova gli operatori, i quali - di fronte al cambio di versioni e alle contraddizioni - possono avvertire un senso di manipolazione, minante il rapporto di fiducia con la persona accolta.

Allo stesso modo è necessario prestare attenzione alla presenza di sedicenti mariti o compagni - soprattutto nel caso di unioni miste, con coniugi di nazionalità differente - tendenti a manifestare comportamenti e attitudini che limitano la capacità di autodeterminarsi della donna. Un'analogia forma di controllo può essere messa in atto da donne nei confronti di altre donne singole, più giovani e sottomesse, con atteggiamenti remissivi e di timore reverenziale. Il rapporto con lo sfruttatore o la sfruttatrice è forte e difficile da scardinare, fatto di paura ma anche di gratitudine per aver concesso loro la possibilità di cambiare vita e arrivare in Europa.

Nella biografia di molte donne la *violenza* fa parte del proprio vissuto. Nasce, per alcune, nelle prime fasi del reclutamento, prosegue durante il tragitto e continua nel Paese di arrivo. Giunte in Italia, vengono tolti loro i documenti il che le rende ancora più vulnerabili e dipendenti; la scarsa informazione poi sulle leggi e sulle opportunità offerte loro fa il resto. Gli sfruttatori usano nei loro confronti atteggiamenti ambivalenti; a volte avviene che, se considerate affidabili, viene dato loro un ruolo, magari marginale, come quello di controllare, in strada o in casa, le "nuove leve" in cambio di denaro. La tratta per sfruttamento sessuale diventa così un alternarsi di contraddizioni e ambiguità in cui convivono le violenze più inaudite con la sensazione di "valere".

In alcuni casi la violenza domestica nelle forme di maltrattamenti, violenza psicologica, così come le continue richieste da parte della donna di allontanarsi dal marito/compagno, devono essere letti e interpretati con attenzione, anche nei termini di una possibile richiesta di aiuto per affrancarsi dall'uomo violento/sfruttatore senza, tuttavia, arrivare a svelare il proprio passato di vittime di tratta. La presenza di evidenti segni di violenza sul corpo delle donne (bruciatore, ferite da taglio) o problemi di natura ginecologica per gli aborti praticati clandestinamente, così come le continue richieste di interruzione volontaria di gravidanza, devono necessariamente essere decodificati con un supporto esperto e formato sul tema, in grado di intervenire per la condivisione di risposte di tutela e di presa in carico. E' ormai noto che tra le vittime di tratta, che richiedono anche la protezione internazionale, sono in costante aumento le donne (spesso minori) nigeriane, nelle cui biografie si rileva un ingente debito contratto per poter partire, nonché rituali magici (*juju*, *voodoo*) spesso taciuti dalla stesse vittime per paura di subire ritorsioni verso la propria persona o verso i figli/parenti lasciati nel Paese di origine. Anche in tal caso - fermo restando il fatto che non tutte le donne nigeriane sono o possono diventare delle vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale - il Paese di origine, così come l'attraversamento di alcuni paesi di transito (Libia, Ghana) devono allertare l'operatore circa la possibilità di trovarsi di fronte a una possibile vittima di *trafficking*, senza tuttavia cadere in false e pericolose generalizzazioni.

L'identificazione delle vittime di tratta, in caso di minorenni, potrebbe risultare difficoltosa perché spesso non rendono le loro esatte generalità, ma si dichiarano maggiorenni. Sono inoltre istruiti dalle persone o dall'organizzazione che li vincola allo sfruttamento o accompagnati da un adulto

che si finge genitore o parente. E' importante ricordare che, in virtù di quanto previsto dalle convenzioni internazionali, dalla Direttiva 2011/36/UE e dalla normativa nazionale, una/un minore deve considerarsi vittima di tratta anche se nei suoi confronti non sono stati utilizzati i mezzi di coercizione (per esempio l'uso della forza, il rapimento, l'abuso della posizione di vulnerabilità) tipicamente utilizzati nei confronti delle vittime della tratta degli esseri umani.

### **Breve sitografia per approfondire il tema degli indicatori**

Per approfondire la conoscenza degli indicatori di tratta è possibile consultare on-line le pubblicazioni di diversi enti che sul tema hanno approfondito analisi e ricerche.

Segnalano tra gli altri:

UNHCR - *L'Identificazione delle vittime di tratta tra i richiedenti protezione internazionale e procedure di Referral – Linee Guida per le Commissioni Territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale*

<https://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2017/09/Vittime-di-tratta-Linee-guida-compresso.pdf>

OIM ITALIA - *Rapporto sulle vittime di tratta nell'ambito dei flussi migratori misti in arrivo via mare*

[http://www.italy.iom.int/sites/default/files/documents/OIM\\_RapportoAntitratta\\_2015\\_ITA.pdf](http://www.italy.iom.int/sites/default/files/documents/OIM_RapportoAntitratta_2015_ITA.pdf)

EASO - *Nigeria - La tratta di donne ai fini sessuali*

<http://www.osservatoriointerventitratta.it/wp-content/uploads/2016/04/EASO-Nigeria-La-tratta-di-donne-a-fini-sessuali.pdf>

EASO - *Informazioni sui paesi di origine, Nigeria – Notizie sul Paese*

[https://coi.easo.europa.eu/administration/easo/PLib/EASO\\_Country\\_Focus\\_Nigeria\\_June2017.pdf](https://coi.easo.europa.eu/administration/easo/PLib/EASO_Country_Focus_Nigeria_June2017.pdf)

SAVE THE CHILDREN - *Piccoli schiavi invisibili*

<https://www.savethechildren.it/sites/default/files/files/uploads/pubblicazioni/piccoli-schiavi-invisibili-2015.pdf>

NUMERO VERDE ANTI TRATTA - *Protezione internazionale in Italia, il caso Nigeria, Della Valle Gianfranco, Comune di Venezia –Luglio 2018.*

<http://cdgvr.it/wp-content/uploads/2018/07/nuova-news.pdf>

### **Strutture dedicate, strutture miste**

E' necessario riuscire a coniugare l'esigenza di mantenere la natura dello SPRAR come sistema aperto e dialogante con il territorio, con il bisogno di sicurezza e protezione che trova una maggiore risposta all'interno delle strutture protette anti-tratta. Per tali ragioni, per tutte le richiedenti e titolari di protezione, su cui cada un sospetto di vittima di tratta e, qualora vi sia un consenso informato esplicito e una manifestazione di volontà di essere inserita in accoglienza, sarebbe auspicabile prevedere una prima fase di presa in carico all'interno di strutture protette o case rifugio con personale presente sia di giorno che di notte. A questa potrebbe seguire un inserimento nello SPRAR in un momento successivo, con percorso di emancipazione della persona già avviato e in fase avanzata.

Nel caso di mancanza di posti specifici anti-tratta e di presa in carico immediata da parte dello SPRAR, è necessario prestare determinate attenzioni, a partire dalla individuazione del posto fisico più opportuno in cui inserire la persona.

E' stato sperimentato come le strutture miste (composte quindi da richiedenti/titolari di protezione internazionale vittime di tratta e non), in alcuni contesti territoriali, si siano rilevate inidonee a garantire sicurezza e tutela. Infatti due differenti modalità di presa in carico - una flessibile per le richiedenti titolari di protezione internazionale e/o umanitaria *tout court*, l'altra restrittiva per le vittime di tratta all'interno della stessa struttura - rischiano di generare conflitti e tensioni.

La struttura mista, invece, potrebbe essere utilizzata là dove le condizioni lo consentano: prima tra tutte la verifica di un percorso avanzato di *empowerment* della singola persona interessata.

In tale percorso, potrebbe risultare utile il coinvolgimento di beneficiarie già uscite positivamente dall'accoglienza, per rafforzare il passaggio delle informazioni relative all'adesione al percorso di accoglienza.

Allo stesso modo diventa importante pensare alla figura di un "*peer educator*", come presidio costante all'interno delle strutture SPRAR, in grado di monitorare le dinamiche interne all'abitazione, di saperle leggere e rilevare nelle componenti di rischio.

Infine, là dove non sia previsto la presenza di operatori H24, l'équipe dello SPRAR dovrebbe essere in grado di garantire una presenza presso le strutture, anche con sole **visite giornaliere**, nei diversi momenti della giornata, notte inclusa. Da considerare, infine, là dove possibile e nel rispetto della normativa, la presenza di strumenti di video sorveglianza all'interno delle strutture di accoglienza, soprattutto quelle per minori. In accordo con le autorità giudiziarie e le forze di polizia tali dispositivi consentirebbero di aiutare proprio gli organi inquirenti nelle indagini e offrire maggior garanzie, in termini di sicurezza, all'équipe degli operatori e alle stesse donne accolte.

### **La collaborazione con le istituzioni**

La riflessione sulle strutture destinata per il momento a non trovare soluzioni univoche impone che, qualora ci sia un rischio di sfruttamento sessuale, gli enti dello SPRAR possano procedere a una segnalazione alla Questura e alla Prefettura (quest'ultima in caso di richiedenti titolari di protezione) territorialmente competenti e con esse si avvii, pertanto, un dialogo costruttivo.

A seguito di tale segnalazione, le forze dell'ordine potrebbero attivarsi per mettere sotto controllo i telefoni cellulari delle persone accolte, soprattutto se minori. In tal caso, diventerebbe imprescindibile il contributo di operatori, educatori, mediatori che possano fornire elementi per individuare i momenti della giornata in cui arrivano le cosiddette "telefonate scatenanti" accompagnate, spesso, da segnali di nervosismo, agitazione, piccole o grandi ribellioni.

Affinché tutti gli attori, a diverso titolo coinvolti - Questura, Prefettura, Forze dell'ordine, Procura della Repubblica - si attivino efficacemente, è importante che si arrivi, nel corso del tempo, alla sigla di protocolli d'intesa mirati e ben strutturati, con il preciso intento di creare o, là dove presenti già delle collaborazioni informali, di fortificare specifiche alleanze istituzionali in grado di supportare gli operatori SPRAR nel difficile compito di affrancare le donne dallo sfruttamento.

Rispetto ai minori, invece, l'identificazione come vittime della tratta può essere ancor più difficoltosa a causa della scarsa consapevolezza relativamente alla propria condizione e dal timore di fornire informazioni rispetto alle quali sono stati adeguatamente istruiti al silenzio. E' consigliabile sottrarre loro il telefono cellulare per almeno un paio di mesi, al fine di stimolare e facilitare l'attivazione di un rapporto di fiducia che, altrimenti, potrebbe essere fortemente compromesso, nonché garantire, anche qui, un efficace coordinamento inter-istituzionale e multidisciplinare che tenga conto di *stakeholders* importanti come il Tribunale per i minorenni, giudice tutelare e tutore.

La strutturazione di un rapporto interlocutorio costante contribuisce al superamento della frammentazione degli interventi e a individuare adeguate risposte di tutela.

## Équipe e reti territoriali

Dalle esperienze maturate all'interno della rete SPRAR è stata rilevata come particolarmente funzionale la previsione di équipe trasversali, in grado di integrare le competenze specifiche dello SPRAR, con quelle caratteristiche dell'anti-tratta.

Una situazione del genere è attuabile in contesti territoriali che possono godere di condizioni quali:

- la compresenza dei due sistemi di accoglienza e protezione, SPRAR e anti-tratta;
- il coinvolgimento in questi sistemi degli enti locali e degli stessi enti attuatori;
- l'esistenza di modalità di collaborazione dovuta a progettazione congiunta o ad altre azioni condivise.

In virtù di questo, all'équipe SPRAR si richiede principalmente di dedicarsi alla tessitura delle reti locali.

Non è necessario introdurre in équipe figure *ex novo* a integrazione di quelle già previste nel manuale operativo dello SPRAR, si deve piuttosto prevedere personale che abbia formazione e competenze specifiche. Tale esigenza di formazione e di esperienza è da richiedere, soprattutto, ai mediatori/mediatrici culturali impiegate nella presa in carico di donne vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale.

La figura della mediatrice culturale costituisce una figura chiave e trasversale per ogni attività all'interno del Sistema di protezione; non è sufficiente che sia della stessa nazionalità della richiedente/titolare di protezione internazionale/umanitaria, ma occorrono esperienza e conoscenza del fenomeno, buone capacità di ascolto, empatia, relazione/osservazione, oltre alla capacità di saper cogliere i messaggi non verbali e la comunicazione "non detta".

E' noto, inoltre, come la condizione di vittima di tratta a scopo di sfruttamento sessuale può non emergere immediatamente. La vergogna, la paura di non essere credute, la minaccia di ricevere ritorsioni alla propria vita o alla famiglia di origine, gli inevitabili sensi di colpa, l'incapacità di raccontare la propria storia, il legame invisibile del *voodoo*, sono tutte questioni molto delicate che possono ostacolare e talvolta anche impedire una corretta presa in carico.

La presenza di mediatrici culturali preparate e competenti potrebbe agevolare sia l'emersione della condizione di vittima di tratta che il suo percorso di accoglienza e inserimento sociale. Non si dimentichi che le donne e le minori molto spesso hanno subito stupri e forme di violenza estrema; hanno drammatici vissuti nei Paesi di origine e transito e pertanto sono portatrici di gravi vulnerabilità, di traumi da elaborare, gestire e contenere nel Paese di arrivo. In queste circostanze una solida alleanza tra le operatrici e le beneficiarie è alla base del successo di un percorso di accoglienza e resilienza.

Sarebbe, inoltre, auspicabile, durante tutto il periodo di accoglienza, garantire una continuità di relazione con la mediatrice culturale ed evitare continui cambi di figure professionali all'interno dell'équipe che possano destabilizzare la persona e inficiare tutto il lavoro di emersione e di costruzione di un rapporto di fiducia.

La mediazione linguistico culturale, come processo complesso afferente l'intera équipe, non può essere relegata al caso o all'occorrenza, ma dovrà seguire una continuità in linea con le esigenze del progetto di accoglienza e della singola persona accolta.

Sarà, inoltre, necessario che l'équipe si adoperi, affinché nell'intero impianto SPRAR si possa rispondere a bisogni specifici garantendo – anche attraverso un importante lavoro di rete - un adeguato *counselling* di educazione sessuale e sanitaria, nonché di accompagnamento alla genitorialità. L'ente locale titolare dello SPRAR avrà un ruolo principale nel rendere consapevoli i vari *stakeholder* istituzionali e il personale operante nei differenti contesti di riferimento che la presenza di vittime di tratta costituisce un fenomeno sociale di ampia portata, che richiede una risposta nuova in termini di competenze, accessibilità e fruibilità dei servizi, rispetto ai quali è indispensabile costruire solide collaborazioni tra i diversi attori coinvolti.

Eventuali azioni disorganiche, così come il mancato riconoscimento di segnali di allerta legati alla tratta degli esseri umani, possono produrre la pericolosa conseguenza di riconsegnare la persona al mercato della tratta e al grave sfruttamento, quindi all'assoluta invisibilità. Una strategia di accoglienza integrata, invece, che possa fare affidamento su differenti professionalità presenti sul territorio (etnopsicologi, etnopsichiatri, mediatori e mediatrici culturali formati sul tema della tratta e della protezione internazionale, consulenti ed operatori anti-tratta ecc), insieme a un lavoro di rete strutturato e replicabile sul territorio, sono metodi di lavoro indispensabili per realizzare azioni efficaci e sostenibili.

E' davvero importante capire, inoltre, come l'esperienza migratoria legata al *trafficking* produca conseguenze importanti sulla salute psicofisica della persona. Di fronte a tali possibili rischi occorre interrogarsi su quali possono essere le difficoltà specifiche che gli operatori SPRAR incontrano nel vivere una relazione di sostegno con una richiedente, titolare di protezione internazionale e/o umanitaria vittima di tratta, depositaria di paradigmi e abitudini culturali spesso radicalmente differenti da quelli dei Paesi di origine.

Decidere di partire, per la maggior parte delle donne e ragazze nigeriane, significa scegliere di assoggettarsi a un'altra donna (la c.d. *maman*) o a un uomo. Equivale, per la maggior parte dei casi, a contrarre una relazione di dipendenza con un'entità invisibile (spesso uno spirito o una divinità) pertanto, la conoscenza di queste forme di asservimento mistiche, tipiche di alcune culture africane, permette di ridurre non solo il rischio di incorrere in false generalizzazioni, ma di riconoscere la persona accolta e i suoi specifici bisogni.

A tal proposito, centrale risulta essere il ricorso a figure professionali specifiche come l'etnopsicologo o l'etnopsichiatra ovvero di professionisti tradizionali che non siano etno-centrati. Tali figure sono professionalità chiave sia per il sostegno e la cura di persone che si trovano in situazione di particolare disagio psichico o psichiatrico, che di supporto agli operatori durante tutto il periodo dell'accoglienza. La descrizione di figure professionali afferenti al mediatore/trice culturale insieme all'etnopsicologo o etnopsichiatra, particolarmente rilevanti per il target delle donne nigeriane, non esaurisce la descrizione dei profili professionali che compongono l'équipe multidisciplinare SPRAR. Si consiglia, pertanto, di consultare il capitolo "*Lavoro di Équipe*" all'interno del *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria*.

Infine, un'ultima considerazione sulla possibilità di prevedere personale competente nella gestione dei conflitti ovvero occasioni di formazione che accrescano in questo ambito le capacità di intervento dell'intera équipe. Questo diventa cruciale là dove possono generarsi all'interno nel programma di accoglienza tensioni e conflittualità, dovute allo stress delle donne nel sentirsi schiacciate tra le pressioni dovute al vissuto di tratta e sfruttamento (vincolo del debito contratto e timore di non riuscire ad assolverlo, né tanto meno a ricontrattarlo; paura per sé e per i propri cari) da un lato e dall'altro lo sforzo richiesto nel progetto di accoglienza per dare vita a un percorso di emancipazione e di autodeterminazione personale.

### **Il dialogo con le Commissioni territoriali**

Si è visto come una buona rete territoriale in sinergia con gli interventi dello SPRAR, sia uno degli elementi chiave per accogliere la persona già coinvolta o che rischia di essere trascinata nella tratta o nel grave sfruttamento. Per tali ragioni, è altresì opportuno rafforzare il dialogo con le Commissioni territoriali, anche attraverso specifici protocolli o accordi formali per i quali l'ente locale potrebbe farsi promotore, coinvolgendo enti pubblici o del privato sociale che, nella zona di riferimento, svolgano programmi di emersione, assistenza e integrazione sociale ai sensi dell'art. 18 comma 3bis del decreto legislativo 286/98.

Si ricorda che, data la complessità della condizione in cui si trovano le vittime di tratta che accedono alla procedura per il riconoscimento della protezione internazionale, l'esistenza di

protocolli volti a stabilire le sfere di competenza all'interno delle attività di identificazione, presa in carico, tutela e contrasto, costituisce condizione necessaria per un funzionamento efficiente tanto del sistema anti-tratta quanto del complessivo sistema asilo, nonché per un loro proficuo raccordo e dialogo.

Può capitare che la persona arrivi in Commissione con un fascicolo personale, dal quale emerga già un profilo di tratta o grave sfruttamento. In questo caso, la Commissione territoriale sarà già a conoscenza del vissuto della richiedente e potrà approfondire la situazione segnalata anche dallo stesso SPRAR che autonomamente avrà saputo procedere a una identificazione della vulnerabilità. Oppure, può capitare, che potenziali situazioni di tratta emergano direttamente nel corso dell'intervista. E' prassi, in questo caso, che le Commissioni territoriali, dopo aver prestato particolare attenzione agli aspetti della confidenzialità e delle *privacy* rispetto alle dichiarazioni rese e – dopo aver informato la persona dei suoi diritti e della possibilità di incontrare un ente specializzato nell'assistenza delle vittime di tratta – sospenda il procedimento, permettendo un numero di colloqui congruo per favorire l'emersione e attuare le prime necessarie attività di tutela. Successivamente, l'ente consultato dalla Commissione per le procedure di *referral* (di valutazione e verifica della eventuale condizione di tratta) stilerà una relazione, che sarà acquisita come parere, con funzione di integrare l'istruttoria, rimasta nel frattempo pendente. La Commissione, sulla base della sussistenza o meno dei requisiti di legge previsti per il riconoscimento dello status di rifugiato o della protezione sussidiaria, assumerà la sua decisione.

Nel caso in cui nello SPRAR sia direttamente coinvolto anche un ente anti-tratta (iscritto nella seconda sezione del Registro delle associazioni ed enti che svolgono attività a favore degli immigrati, presso il Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali di cui alla lett. b dell'articolo 52 D.P.R. 394/99), quindi tarato per un'accoglienza rivolta a vittime di tratta o presunte tali, ci si potrà già avvalere del suo *expertise*, senza la necessità di ricorrere a consulenti esterni per le attività di identificazione e presa in carico.

Diverso, invece, è il caso in cui all'interno dello SPRAR non siano disponibili competenze specifiche per la gestione di questa particolare vulnerabilità. In tali circostanze l'ente locale dovrà farsi supportare nelle attività di emersione da enti esterni con i quali programmerà un numero di incontri sufficiente per instaurare quel rapporto di fiducia tra il richiedente e l'operatore, indispensabile per l'emersione della sospetta condizione di vittima, del passato di violenze e abusi, tipici del *trafficking*. Anche in tal caso, l'ente anti-tratta stilerà una relazione che lo SPRAR acquisirà e invierà alla Commissione competente, integrando così il fascicolo personale della richiedente.

*L'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (ACNUR) ha redatto linee guida specifiche per supportare le Commissioni territoriali nell'identificazione delle vittime di tratta. E' importante prenderne visione, soprattutto nel caso si accolgano richiedenti protezione che devono ancora essere ascoltate in audizione.*

**L'identificazione delle vittime di tratta tra i richiedenti protezione internazionale e procedure di referral** – Linee Guida per le Commissioni Territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale.

<https://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2017/09/Vittime-di-tratta-Linee-guida-compresso.pdf>

## Riti magici (*juju*, *voodoo*) e contro riti: conoscerli per facilitare la presa in carico

Sebbene sia abbastanza difficile, per l'eterogeneità del fenomeno e delle persone accolte, nonché di per sé improprio, tracciare un profilo generale della donna vittima di tratta è comunque possibile evidenziare alcune caratteristiche ricorrenti, relative a donne provenienti dalla Nigeria.

Sono principalmente donne originarie di alcuni gruppi etnici (*Yoruba*, *Igbo* e altri appartenenti al Delta del Niger), con una particolare predominanza del gruppo degli Edo; generalmente povere, analfabete o con un basso livello d'istruzione. L'età si è notevolmente abbassata e il reclutamento delle minori, spesso ingenua e facilmente condizionanti, è in progressivo aumento<sup>109</sup>.

Il traffico è, inoltre, favorito dal radicamento sul territorio italiano così come in molti Paesi europei, di organizzazioni criminali, che sono riuscite a ritagliarsi uno spazio e un ruolo e che hanno stabilito delle collaborazioni vantaggiose con gruppi criminali locali, per i quali svolgono anche altri tipi di traffico come quello degli stupefacenti. Diverse inchieste della magistratura italiana provano che bande criminali hanno ramificazioni in tantissime città italiane e lavorano attraverso cellule ben radicate e organizzate<sup>110</sup>. L'organizzazione della rete criminale e del racket presenta caratteristiche particolari nei modelli coercitivi usati per costringere le giovani donne a prostituirsi, nelle forme di reclutamento, nonché nelle figure che vengono utilizzate.

Ne deriva un sistema particolarmente articolato e complesso che poggia sostanzialmente su vari livelli organizzativi: il **reclutamento**, attraverso la promessa migratoria di un futuro migliore, che avviene generalmente tramite la *mamam* e i suoi collaboratori; il **reperimento di denaro** per affrontare il viaggio che lega inevitabilmente le donne ai cosiddetti *sponsor*<sup>111</sup> in grado di fornire loro anche i documenti per l'espatrio; il **giuramento (*juju*)** che la donna (adulta o minore) deve sostenere di fronte allo *sponsor* (la *maman* o suoi sodali) e a figure religiose locali con l'impegno di restituire il denaro ricevuto.

Inoltre il debito contratto dalle donne con moneta nigeriana, viene richiesto dalla *maman* in euro a cui, poi, verranno addebitati i costi di vitto e alloggio, oltre le spese mensili per il *joint*, la porzione di marciapiede su cui dovrà lavorare. Ciò determina anni di schiavitù e assoggettamento sessuale che costringerà la vittima a subire ogni sorta di sopraffazione per lunghi anni e che costituisce l'ultimo livello della filiera criminale, che si sostanzia nello sfruttamento delle donne una volta giunte nel Paese di destinazione.

E' il debito, quindi, lo strumento utilizzato dalle reti criminali nigeriane che, per le modalità con cui viene negoziato, genera un forte condizionamento psicologico oltre che economico. Alle donne, durante il rito solenne del *juju*, vengono tagliate le unghie delle mani, i peli delle ascelle e quelli del pube che vengono poi raccolti, assieme a qualche goccia di sangue mestruale, ad alcuni indumenti e fotografie in una ciotola di legno e consegnata a uno stregone, di solito un uomo del villaggio, che dà inizio alla cerimonia.

Ciò che terrorizza le ragazze non è tanto, o solo, la paura di impazzire o la previsione di malefici e catastrofi che potranno abbattersi su di loro o sulle loro famiglie, ma sapere che alcune parti, per di più intime, del proprio corpo siano in tutto e per tutto nelle mani dello stregone. Il *voodoo* rappresenta una sfera importante nella tradizione della donna nigeriana, è qualcosa a cui si crede con profonda convinzione. E' un giuramento solenne che non può essere infranto ed è efficace indipendentemente dal luogo dove la ragazza risiede. Ne sono ben consapevoli gli uomini delle organizzazioni criminali, come pure lo "stregone" che, forte dei suoi poteri, le fa giurare di non dire

<sup>109</sup> European Asylum Support Office Easo, *Nigeria la tratta di donne a fini sessuali*, ottobre 2015

<sup>110</sup> OIM - *Rapporto sulle vittime di tratta nell'ambito dei flussi migratori misti in arrivo via mare aprile 2014 - ottobre 2015*

<sup>111</sup> Lo sponsor può essere un conoscente o un amico di famiglia, comunque una persona legata alla famiglia da un rapporto di fiducia. Questa figura ha una funzione di "ponte" tra l'organizzazione locale nigeriana e la rete di sfruttamento nigeriana in Italia.

mai a nessuno il nome delle persone che la porteranno in Italia, aiutandola a trovare nuove opportunità.

Affrancarsi da tale tipo di assoggettamento psicologico è davvero molto complicato; negli anni sono stati messi appunto diversi approcci tra cui l'uso di preghiere, esorcismi cristiani e riti *anti-juju* volti a rompere l'incantesimo per permettere alla donna di sentirsi libera dalla maledizione e collaborare con la polizia per far condannare i trafficanti. Il collegamento con chiese di appartenenza, là dove estranee a ogni meccanismo di tratta o di sfruttamento, può essere determinante per la rottura dei riti religiosi. In questo si ribadisce, ancora una volta, l'importanza di mediatori/trici connazionali.

Al momento della redazione di queste pagine<sup>112</sup> l'Oba<sup>113</sup> del Benin, Oba Ewuare II, sovrano e al tempo stesso capo religioso, ha revocato con una sorta di "editto" tutte le maledizioni e i giuramenti cui le vittime della tratta erano e sono sottoposte. Inoltre, ha lanciato una maledizione con lo scopo di dissuadere coloro che continuano a praticare la magia nera (medici nativi, stregoni) per favorire il traffico di esseri umani nello stato di Edo, in Nigeria. Tutto ciò è di rilevante importanza, perché il ruolo dei medici nativi è quello di svolgere, a pagamento, riti che impegnano le giovani donne e le loro famiglie alla restituzione del debito accumulato per pagare il viaggio alla volta dell'Europa, pena l'arrivo di maledizioni di ogni sorta, inclusa la pazzia. La revoca di giuramenti e maledizioni comporta, pertanto, un passaggio determinante nel processo di liberazione delle vittime di tratta dal vincolo del pagamento del debito, che attualmente è un ostacolo ai percorsi di accoglienza, di autonomia e di contrasto allo sfruttamento, principalmente sessuale e lavorativo. L'Oba del Benin ha altresì dichiarato che le donne e le ragazze attualmente sotto giuramento (*juju*) sono libere di esprimersi e di denunciare i loro trafficanti senza temere danno alcuno. Il monarca ha specificato che, pur non essendo contrario alla pratica dei medici nativi, non è più tollerabile l'uso del *juju* per incentivare il traffico di essere umani in Nigeria e nel resto del mondo. Ad oggi non è ancora possibile prevedere la portata delle conseguenze che tale dichiarazione produrrà, ma di certo potranno esserci ripercussioni importanti su molte donne nigeriane, anche accolte all'interno della rete SPRAR.

### **Il video dell'Oba del Benin come strumento a supporto della presa in carico**

La cerimonia dell'editto dell'Oba del Benin è stata ripresa dalle telecamere e il filmato è disponibile in rete.

Diversi operatori SPRAR, dopo averne preso visione insieme alle mediatrici, hanno organizzato una proiezione guidata con le beneficiarie. In alcuni casi è stata una buona opportunità di supporto per il percorso di emancipazione delle donne.

Nell'organizzare iniziative di questo tipo è necessario tenere conto delle persone in accoglienza, prevedere la gestione di probabili reazioni emotive, saper raccogliere le espressioni di disagio, di contentezza o indifferenza. Pertanto è indispensabile una attenta organizzazione, la presenza delle mediatrici e di personale in grado di gestire il contesto.

<https://www.youtube.com/watch?v=2uwMjIaYXRw>

<sup>112</sup> Marzo 2018

<sup>113</sup> L'Oba è nella cultura del popolo Edo (popolazione dell'Africa occidentale ed in particolare del delta del Niger in Nigeria) un re e un capo religioso. Il nome Oba (che in molte lingue locali significa re) entrò in uso nel XIII secolo con Eweka I, considerato il fondatore del Regno del Benin. Il ruolo - oggi molto più religioso e culturale che politico si tramanda ed oggi a ricoprirlo è Eheneden Erediauwu (Ewuare II) nato nel 1953 e "incoronato" nell'ottobre 2016.

### **Verso l'autonomia: uno sguardo al lavoro.**

La presa in carico di donne vittime di tratta non si configura con le caratteristiche del tipico progetto SPRAR: ovvero una relazione stabile e bidirezionale tra équipe e persona accolta, ma deve necessariamente tenere conto con la figura del “trafficante”, che può sbilanciare e compromettere l'intero impianto progettuale. Ciò può essere particolarmente pericoloso per le giovani donne, ancora non inserite nelle maglie dello sfruttamento, che ricevono forti pressioni e condizionamenti dai trafficanti spesso considerati persone vincenti o benefattori, capaci di offrire loro benessere e ricchezza.

D'altra parte, l'agiatezza di molte *maman* che tornano in Nigeria dopo aver fatto fortuna in Europa tramite la prostituzione, rischia di diventare un modello e un traguardo da raggiungere.

Pertanto, sebbene la prostituzione in Nigeria sia considerata un lavoro moralmente deprecabile, quella all'estero è stata implicitamente accettata dalla comunità e trasformata in un'attività ricca di aspettative. Ne deriva l'escrabile equazione prostituzione uguale ricchezza, con tutto ciò che ne deriva: lunghissimi anni di schiavitù, violenze e sopraffazione per moltissime donne.

La risposta dello SPRAR, pertanto, deve essere forte e attrattiva, così come è attrattiva la promessa di guadagno del trafficante e disperato il bisogno di chi si affida alla criminalità organizzata.

Si deve mirare ad un progetto individualizzato che abbia, *in primis*, l'obiettivo di rendere la donna accolta, una donna libera, libera dall'asservimento psicologico e dalla schiavitù sessuale a cui è sottoposta o rischia di sottoporsi.

E' importante offrire dei percorsi di formazione e tirocini formativi calibrati, che coinvolgano le donne e prevedano per loro una forma di introito. Su questo tema, per una lettura più ampia e di dettaglio si suggerisce di consultare la sezione “Strumenti per l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo” all'interno di questo Manuale.

L'utilizzo di tali servizi, substrato fondante dell'accoglienza integrata SPRAR, può rivelarsi un ottimo deterrente e una forma di contrasto ai trafficanti di esseri umani che, strategicamente, al fine di assoggettare sempre di più le donne allo sfruttamento sessuale, concedono loro piccoli compensi e limitati spazi di autonomia, allontanandole in questo modo dai percorsi di affrancamento e legalità.

Ne consegue che l'équipe di progetto deve necessariamente sviluppare una buona rete territoriale in grado di coinvolgere tutti i servizi deputati alla selezione/ricerca dell'offerta formativa sul territorio (centri per l'impiego, centri provinciali per l'istruzione degli adulti - CPIA, centri di formazione accreditati etc). con i quali stabilire un dialogo e instaurare forti sinergie e collaborazioni.

E' noto come, in materia di formazione e avvio al lavoro, la normativa regionale stabilisca, per ogni tipologia di percorso, specifici requisiti d'accesso spesso stringenti, come il titolo di licenza media o l'assolvimento dell'obbligo scolastico. Ciò determina necessariamente dei limiti di fruibilità per coloro che non possiedono tali requisiti.

Quindi, laddove non si riuscisse a individuare percorsi di formazione adeguati nell'immediato, può risultare utile sviluppare delle attività laboratoriali per l'acquisizione/rafforzamento di competenze e capacità. I laboratori occupazionali sono degli “spazi” importanti, dove viene svolta un'attività produttiva specifica, finalizzati alla realizzazione di percorsi di crescita personale, al potenziamento della propria autonomia e allo sviluppo di capacità trasversali e pratico-manuali. In alcuni territori, gli SPRAR attraverso le attività laboratoriali hanno dato vita a delle vere e proprie start-up/attività imprenditoriali che offrono lavoro e formazione, sia agli ospiti che agli autoctoni generando, attraverso il lavoro, acquisizione di competenze e arricchimento culturale.

### *Un check per l'équipe*

In seno all'équipe SPRAR la condivisione di risposte alle domande che seguono può sicuramente contribuire al riconoscimento delle potenzialità di intervento, così come dei limiti; avviare una riflessione di programmazione dei servizi condivisa tra ente locale ed ente attuatore; sviluppare un piano di misure specifiche per le singole persone, così come per la complessità del progetto di accoglienza; individuare soluzioni ad hoc da poter condividere in primis con il Servizio Centrale.

All'interno dell'équipe dello SPRAR o della sua rete territoriale ci sono competenze e capacità specifiche per individuare le vittime di tratta e prenderle in carico in un percorso di accoglienza mirato?

All'interno dell'équipe dello SPRAR ci sono figure professionali in grado di saper leggere, evidenziare e interpretare gli indicatori della tratta?

Quali modalità sono adottate dall'équipe per approfondire temi e definire un programma di aggiornamento costante?

L'équipe SPRAR può contare su una collaborazione costante di mediatrici qualificate? In caso contrario, esistono comunque riferimenti puntuali a cui rivolgersi in caso di necessità e a chiamata? Si conoscono le realtà anti-tratta presenti sul proprio territorio o in zone limitrofe?

L'ente locale e l'ente attuatore delle SPRAR hanno costruito un rapporto di confronto e collaborazione con le istituzioni (Procura della Repubblica, forse di polizia)?

In caso di necessità di trasferimento per la sicurezza della donna, l'ente locale e l'ente attuatore SPRAR hanno riferimenti (enti, programmi, disponibilità di inserimento in strutture protette) che consentano di progettare insieme al Servizio Centrale una soluzione di accoglienza esterna, anche di carattere temporaneo?

L'équipe è in grado di utilizzare gli ordinari strumenti dello SPRAR, adattandoli alla particolarità della presa in carico delle vittime di tratta?

Nelle specifico, la possibilità di proroghe dell'accoglienza viene considerata in casi non solitamente previsti, come – per esempio – il coinvolgimento in procedimenti penali?

Qualora i tempi di accoglienza siano allungati da procedure e procedimenti (tempi di valutazione della Commissione territoriale e sospensione dell'istruttoria in attesa di acquisizione di relazioni, referti, esiti di verifiche; procedimenti penali pendenti in cui la persona sia parte lesa o testimone; ecc.) l'équipe SPRAR è comunque in grado di progettare con la diretta interessata un percorso personalizzato, tendente all'acquisizione di una graduale autonomia?

## La tratta di esseri umani nel diritto internazionale ed europeo

La tratta degli esseri umani, fenomeno molto complesso e in continua evoluzione, è da ritenersi un crimine e una grave violazione dei diritti fondamentali della persona.

Nel corso degli ultimi anni il quadro legislativo sulla tratta si è ampliato notevolmente in relazione alla sua crescente diffusione. La promulgazione dei protocolli addizionali delle Nazioni Unite, allegati alla Convenzione di Palermo del 2000 – il primo “*per prevenire, reprimere e punire la tratta di persone, in particolare donne e bambini*” e il secondo “*per combattere il traffico di migranti via terra, via mare e via aria*” – ha fornito una moderna definizione della tratta di esseri umani, distinguendo tale crimine (*trafficking*<sup>114</sup>) finalizzato allo sfruttamento, dal mero traffico di migranti (*smuggling*), circoscritto al favorire l’ingresso irregolare in un Paese.

In una complessità crescente dei flussi migratori, i due fenomeni possono non essere così nettamente separati, soprattutto nei casi in cui i migranti che si rivolgono ai trafficanti per l’attraversamento dei confini nazionali, in un secondo momento, possono diventare vittime di tratta, sottoposti a riduzione in schiavitù e in sfruttamento.

La Convenzione di Ginevra sullo status di rifugiato del 1951, in determinate circostanze, può essere applicata alle vittime della tratta. Il timore di persecuzione indicato dalla Convenzione potrebbe essere ricondotto al rischio di subire ritorsioni da parte dei trafficanti, specialmente ove questi siano parte di un’organizzazione criminale strutturata, oppure nel caso in cui la vittima abbia attivamente collaborato con le autorità inquirenti.

In alcuni casi una vittima potrebbero essere esposta al rischio di persecuzione in caso di rimpatrio, (si pensi alla reazione degli stessi familiari o della comunità di appartenenza a causa delle attività connesse allo sfruttamento come, per esempio, la prostituzione) e aver diritto a essere riconosciuta rifugiata ai sensi dell’art.1A(2) della Convenzione o trovarsi in una situazione di danno grave e aver titolo alla protezione sussidiaria.

Secondo le Linee Guida dell’UNHCR le vittime di tratta o potenziali tali possono qualificarsi come rifugiati, quando può essere dimostrato che essi temono di essere perseguitate per ragioni legate alla loro appartenenza a un particolare gruppo sociale. Le vittime di tratta, pur non condividendo una caratteristica innata sono, spesso, legate da un’esperienza indelebile, qual è quella della tratta che, in alcuni contesti sociali, può farle percepire come un gruppo distinto dal resto della popolazione.

Un’ulteriore considerazione riguarda il luogo della persecuzione. Se la definizione di rifugiato data dalla Convenzione del 1951 prevede esplicitamente che il richiedente si trovi “al di fuori del proprio Paese” e non possa rientrarvi perché nutre un “fondato timore”, ciò non significa che egli sia necessariamente partito a causa di tale timore.

Il caso del bisogno di protezione sorto fuori dal Paese di provenienza (“*sur place*”) trova particolare applicazione nelle situazioni di tratta, poiché sovente il timore sorge successivamente alla partenza, nel momento in cui la vittima diviene oggetto di sfruttamento. A livello europeo sono due i principali riferimenti normativi: la Convenzione del Consiglio d’Europa sulla lotta contro la tratta

---

<sup>114</sup> In base all’art. 3 del primo Protocollo, per *trafficking* (tratta di persone) si intende “*il reclutamento, trasporto, trasferimento, l’ospitare o accogliere persone, tramite l’impiego o la minaccia di impiego della forza o di altre forme di coercizione, di rapimento, frode, inganno, abuso di potere o di una posizione di vulnerabilità o tramite il dare o ricevere somme di denaro o vantaggi per ottenere il consenso di una persona che ha autorità su un’altra a scopo di sfruttamento. Lo sfruttamento comprende, come minimo, lo sfruttamento della prostituzione altrui o altre forme di sfruttamento sessuale, il lavoro forzato o prestazioni forzate, schiavitù o pratiche analoghe, l’asservimento o il prelievo di organi*”. Il consenso della vittima è irrilevante nel momento in cui viene utilizzato uno dei mezzi indicati mentre in caso di minori, ogni atto a scopo di sfruttamento costituisce tratta anche se non comporta l’utilizzo dei suddetti mezzi. In base al secondo Protocollo, per *smuggling* (traffico di migranti) si intende “*il procurare, al fine di ricavare, direttamente o indirettamente, un vantaggio finanziario o materiale, l’ingresso illegale di una persona in uno Stato Parte di cui la persona non è cittadina o residente permanente*”.

degli esseri umani (c.d. Convenzione di Varsavia)<sup>115</sup> e la direttiva della Commissione Europea n. 2011/36/UE.

Entrambe ribadiscono l'obbligo per gli Stati membri di tutelare i diritti della vittima nel corso del processo penale a carico dei trafficanti, ma specificano altresì che l'erogazione delle misure di assistenza e sostegno – quali l'alloggio, l'accesso a cure mediche di emergenza e a beni di sussistenza – non può essere subordinata all'impegno delle vittime a collaborare nelle indagini o a testimoniare contro i trafficanti. Inoltre dedicano maggiore attenzione alle vittime minorenni, specialmente se non accompagnate, chiedendo agli Stati di procedere a una valutazione scrupolosa e individuale della particolare situazione di ciascun minore e di tenere in debita considerazione l'interesse superiore dello/a stesso/a nell'applicazione di qualsiasi misura di assistenza, sostegno e protezione.

### **La normativa italiana**

L'impianto normativo in Italia in materia di tratta è abbastanza articolato e presenta importanti "stratificazioni". Sul piano strettamente interno troviamo, da un lato, l'art.18 del Testo unico in materia di immigrazione e condizione dello straniero di cui al decreto legislativo 286/98 più volte modificato insieme al suo regolamento attuativo.

Dall'altro lato, sotto il profilo della repressione dei reati, vi sono gli articoli del codice penale come l'articolo 600 (*riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù*) e l'articolo 601 (*tratta di persone*).

Infine, si deve tener conto dei principali interventi legislativi e recettivi del diritto comunitario ed internazionale che hanno notevolmente influito, nel corso del tempo, il legislatore nazionale. Si pensi, per esempio, alla legge n. 228 del 2003 ("*Misure contro la tratta di persone*") che rappresenta la più importante riforma delle fattispecie penale e che mostra, seppur in modo non esplicito, di recepire timidamente alcuni orientamenti internazionali come la Convenzione di Palermo ed i suoi Protocolli oppure il decreto legislativo. 18 agosto 2015 n. 142, di recepimento della Direttiva 2013/33/UE relativa all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, il cui art.17 prevede che "*ai richiedenti protezione internazionale identificati come vittime della tratta di esseri umani si applica il programma unico di emersione, assistenza e integrazione sociale di cui all'articolo 18, comma 3bis, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286*".

Tale disposizione permette ad una persona richiedente protezione internazionale, qualora riconosciuta vittima di tratta, di beneficiare delle misure predisposte dal sistema anti-tratta senza tuttavia dover rinunciare alla sua domanda di asilo. Analogamente, il decreto legislativo n. 24 del 4 marzo 2014 di attuazione della direttiva 2011/36/UE introduce, invece, significative modifiche al codice penale<sup>116</sup> e al codice di procedura penale. Tale decreto inoltre ha introdotto interessanti disposizioni a tutela e protezione delle vittime della tratta.

---

<sup>115</sup> La Convenzione del Consiglio d'Europa sulla lotta contro la tratta degli esseri umani è stata adottata a Varsavia nel maggio 2005 e ratificata nel nostro paese nel 2010. Finalizzata alla tutela dei diritti umani delle vittime e alla definizione di un quadro completo di misure di assistenza e di protezione delle stesse si propone i seguenti obiettivi:

- prevenire e combattere la tratta di esseri umani, garantendo la parità tra le donne e gli uomini
- proteggere i diritti umani delle vittime
- promuovere la cooperazione internazionale nel campo della lotta alla tratta di esseri umani

<sup>116</sup> l'art. 601 del codice penale, relativo alla tratta di persone, modificato dal D.lgs 24 del 2014, prevede che "*È punito con la reclusione da otto a venti anni chiunque recluta, introduce nel territorio dello Stato, trasferisce anche al di fuori di esso, trasporta, cede l'autorità sulla persona, ospita una o più persone che si trovano nelle condizioni di cui all'articolo 600, ovvero, realizza le stesse condotte su una o più persone, mediante inganno, violenza, minaccia, abuso di autorità o approfittamento di una situazione di vulnerabilità, di inferiorità fisica, psichica o di necessità, o mediante promessa o dazione di denaro o di altri vantaggi alla persona che su di essa ha autorità, al fine di indurle o costringerle a prestazioni lavorative, sessuali ovvero all'accattonaggio o comunque al compimento di attività illecite*

Se ne citano alcuni, quelli maggiormente attinenti al lavoro di presa in carico:

L'art. 1 chiarisce che, sulla base di valutazioni individualizzate, si tiene conto *“della specifica situazione delle persone vulnerabili quali i minori, i minori non accompagnati, gli anziani, i disabili, le donne, in particolare se in stato di gravidanza, i genitori singoli con figli minori, le persone con disturbi psichici, le persone che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica, sessuale o di genere”*;

l'art. 4 rafforza la tutela delle vittime prevedendo che i minori non accompagnati siano adeguatamente informati sui loro diritti, incluso l'eventuale accesso alla procedura di determinazione della protezione internazionale;

l'art. 5 del decreto fa riferimento agli **obblighi di formazione** che debbono essere adempiuti dai soggetti appartenenti alle amministrazioni interessate, nell'ambito della propria autonomia organizzativa;

l'art. 6 mira a garantire alle vittime della tratta l'accesso ai **sistemi di indennizzo** già previsti per le vittime di reati violenti. In particolare, si prevede che l'indennizzo sia corrisposto nella misura di euro 1.500,00 per ogni vittima, entro i limiti delle disponibilità finanziarie annuali del “Fondo per le misure anti-tratta”;

gli artt. 8 e 9 corrispondono all'esigenza di rendere più coordinata ed efficace l'azione di prevenzione e contrasto del fenomeno della tratta e di assistenza e integrazione delle vittime. In particolare, l'articolo 8, aggiungendo un comma all'art. 18 del decreto legislativo 286/1998, stabilisce che nei confronti delle vittime della tratta sia definito, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, di concerto con il Ministro dell'interno e del lavoro e delle politiche sociali, un **programma unico di emersione, assistenza ed integrazione sociale** delle stesse. L'articolo 9, intervenendo sull'articolo 13 della L. 228/20033, prevede, invece, che venga adottato un Piano nazionale d'azione contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani, al fine di individuare strategie pluriennali di intervento per la prevenzione e per il contrasto di tali fenomeni;

l'art. 10 ha introdotto disposizioni di rinvio tra i sistemi e le procedure della protezione delle vittime della tratta di esseri umani e della protezione internazionale, prevedendo che le Amministrazioni direttamente coinvolte nell'uno e nell'altro sistema individuino misure di coordinamento tra le attività istituzionali di rispettiva competenza. In particolare, sotto il profilo del procedimento di riconoscimento della protezione internazionale, l'art. 10, comma 3 ha introdotto nell'art. 32 del decreto legislativo 25/08 il comma 3bis che prevede che *“La Commissione territoriale trasmette gli atti al Questore per le valutazioni di competenza se nel corso dell'istruttoria sono emersi fondati motivi per ritenere che il richiedente è stato vittima dei delitti di cui agli articoli 600 e 601 del codice penale”*

Tra i diversi dispositivi normativi dell'ordinamento italiano merita una menzione a se stante il decreto legislativo n. 286/98 che ha introdotto all'articolo 18 la possibilità di rilasciare uno speciale permesso di soggiorno in favore delle persone straniere che siano state vittime di situazioni di “violenza o grave sfruttamento” e che risulti siano esposte a un grave, nonché attuale pericolo per la loro incolumità a causa delle dichiarazioni rese nel procedimento penale o comunque a causa della decisione di essersi sottratte alla situazione di sfruttamento.

Tale articolo è parso sin da subito una disposizione estremamente importante a tutela delle vittime

---

*che ne comportano lo sfruttamento o a sottoporsi al prelievo di organi. Alla stessa pena soggiace chiunque, anche al di fuori delle modalità di cui al primo comma, realizza le condotte ivi previste nei confronti di persona minore di età”.*

di tratta, per le specifiche previsioni ivi contenute. In primo luogo per la natura “non premiale” dell’istituto, in base al quale il permesso di soggiorno viene concesso non per rimanere a disposizione dell’autorità giudiziaria, ma per sottrarsi alla violenza e ai condizionamenti dell’associazione criminale e consentire di partecipare a un programma di assistenza e integrazione sociale. Si prevede, infatti, il cosiddetto “doppio binario”, in virtù del quale vi è una duplice modalità di rilascio del permesso di soggiorno, tanto in seguito alla collaborazione della vittima con l’autorità giudiziaria, quanto in casi in cui l’emersione della situazione di grave sfruttamento avvenga nel corso di interventi assistenziali dei servizi sociali, senza la formalizzazione di una denuncia-querela della vittima.

Entrambe le procedure possono dare luogo al rilascio di un permesso di soggiorno temporaneo di sei mesi per motivi umanitari, rinnovabile per un anno, che può essere eventualmente convertito in un permesso di soggiorno per motivi di studio o di lavoro.

Di più recente approvazione infine è l’art.18 bis, introdotto dalla legge n.119/2013, che prevede il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi umanitari alle vittime di violenza domestica. La nuova norma, seppur costruita sul modello dell’art. 18 del Testo Unico Immigrazione rivolto alle vittime di tratta, se ne differenzia per la peculiarità delle ipotesi delittuose richiamate e per i presupposti (tentativo di sottrarsi ad una particolare tipologia di violenza e non ai condizionamenti di un’associazione criminale). Il permesso di soggiorno potrà essere rilasciato dalla Questura, con il parere favorevole dell’autorità giudiziaria procedente o su proposta di quest’ultima, quando nel corso di indagini per maltrattamenti familiari, lesioni personali, mutilazioni genitali, sequestri di persona, violenza sessuale o atti persecutori commessi in Italia “in ambito di violenza domestica” verranno accertate “situazioni di violenza o abuso nei confronti di uno straniero” e la sua incolumità sia in pericolo come conseguenza della sua scelta di sottrarsi alla violenza o di instaurare un procedimento penale. Rientrano nei casi di violenza domestica “*uno o più atti, gravi ovvero non episodici, di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all’interno della famiglia o del nucleo familiare tra persone legate, attualmente o in passato, da un vincolo di matrimonio o da una relazione affettiva, indipendentemente dal fatto che l’autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza*”<sup>117</sup>.

### **Normativa di riferimento**

Convenzione di Ginevra sullo Status dei rifugiati del 1951

Convenzione del Consiglio d’Europa sulla lotta contro la tratta degli esseri umani -2005

Protocollo addizionale della Convenzione delle Nazioni Unite contro la criminalità organizzata transnazionale per prevenire, reprimere e punire la tratta di persone, in particolare di donne e bambini (2000) addizionale della Convenzione delle Nazioni Unite contro la criminalità organizzata transnazionale per combattere il traffico di migranti via terra, via mare e via aria (2000), ratificata dall’ordinamento italiano con legge 146/2006

Le linee Guida di Protezione Internazionale dell’UNHCR concernenti l’applicazione dell’articolo 1 A(2) della Convenzione del 1951 e/o Protocollo del 1967 relativi allo status dei rifugiati alle vittime tratta e alle persone a rischio di tratta.

Convenzione del Consiglio d’Europa sulla lotta contra la tratta degli esseri umani, ratificata dall’ordinamento italiano con legge 108/2010

<sup>117</sup> Legge n.119 del 15 ottobre 2013, recante: «Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province.»

Direttiva 2009/52/UE, Norme minime relative a sanzioni e a provvedimenti nei confronti di datori di lavoro che impiegano cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare

Direttiva 2011/36 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime

Direttiva 2011/95/UE recante norme sull'attribuzione di paesi terzi o apolidi della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta (rifusione) e la direttiva 2013/32/UE recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

Decreto legislativo 18 agosto 2015, n. 142 - Attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

Decreto legislativo 4 marzo 2014 - Attuazione della direttiva 2011/36/UE, relativa alla prevenzione e alla repressione della tratta di esseri umani e alla protezione delle vittime, che sostituisce la decisione quadro 2002/629/GAI

Legge 20 febbraio 1958, n.75 - Abolizione della regolamentazione della prostituzione e lotta contro lo sfruttamento della prostituzione altrui

Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, art.18 - Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero

Legge 11 agosto 2003, n.228 - Misure contro la tratta di persone Direttiva 2004/81/CE riguardante il titolo di soggiorno da rilasciare ai cittadini di paesi terzi vittime della tratta di esseri umani o coinvolti in un'azione di favoreggiamento dell'immigrazione illegale che cooperino con le autorità competenti

Legge n.119 del 15 ottobre 2013, recante: «Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province.»

Piano nazionale di azione contro la tratta e il grave sfruttamento degli esseri umani 2016-2018

D.P.C.M del 16 maggio recante la disciplina del programma unico di emersione, assistenza e integrazione sociale di cui all'art. 8 comma 3bis del Decreto legislativo 286/98

Linee Guida della Commissione Nazionale per l'identificazione delle vittime della tratta tra i richiedenti protezione internazionale e procedure di referral

Codice penale:

Art.600 Riduzione e mantenimento in schiavitù

Art.601 Tratta di persone

Art.602 Acquisto o alienazione di schiavi

Art.604 Fatto commesso all'estero



## **ALLEGATI**

**SPRAR – Modello di fascicolo personale**

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

Cognome e nome: \_\_\_\_\_

ENTE INVIANTE: Servizio Centrale su segnalazione di ...

NOME CONTATTO ENTE SEGNALANTE:  
TELEFONO:  
E-MAIL:

DATA INGRESSO NEL PROGETTO DI ACCOGLIENZA:  
DATA USCITA PROGETTO DI ACCOGLIENZA:  
OPERATORE DI RIFERIMENTO (*là dove previsto*):  
DATA PRIMA COMPILAZIONE:

**DATI ANAGRAFICI DEL/LA BENEFICIARIO/A**

Codice Banca Dati SPRAR	
Cognome	
Nome	
Telefono, e-mail	
Sesso	
Luogo e data di nascita	
Cittadinanza, etnia	
Sesso	
Situazione familiare	
Lingua madre	
Altre lingue conosciute	
Residenza / Domicilio	
	Variazioni:
Codice fiscale	
Carta di identità	
Titolo di viaggio	
Patente	
Indirizzo dopo uscita dal progetto	
Altri dati	

**BIOGRAFIA SINTETICA**

**DATI RELATIVI ALLA PROCEDURA PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE**

Data di ingresso in Italia	
Frontiera/valico di ingresso	
Paese di Transito	
Richiesta protezione internazionale	Data: Modalità: Ente ricevente:
Verbalizzazione della domanda di asilo	Data: Questura:
Permesso di soggiorno	Tipologia: Data rilascio: Data rinnovo: Questura: Note:
Redazione della memoria personale	
Documentazione raccolta	
Audizione commissione territoriale	
Esito commissione territoriale	
Ricorso avverso decisione della commissione territoriale	
Istanza di riesame avverso decisione della commissione territoriale	
Note orientamento legale	
Ricongiungimento familiare	
Altre annotazioni	

## SITUAZIONE SOCIO-LAVORATIVA

Lavoro nel Paese di origine	
Formazione scolastica e professionale nel Paese di origine	
Titolo di studio	
Riconoscimento titoli di studio	
Apprendimento lingua italiana	
Stesura Curriculum europeo	
Redazione bilancio delle competenze	
Certificazione delle competenze	
Formazione professionale	
Iscrizione centri per l'impiego	
Tirocini formativi/borse lavoro	
Esperienze lavorative in Italia	
Rete personale di riferimento	
Aspettative e aspirazioni	
Esperienze di volontariato	
Laboratori di apprendimento	

## SITUAZIONE SOCIO-SANITARIA

Tessera sanitaria	N: Data rilascio: Data scadenza: Esenzione:
STP	N: Motivi del rilascio:
Medico di base	Nome: Indirizzo: telefono: Orari di ricevimento:
Screening medici e/o esami anteriori all'ingresso nel progetto di accoglienza	Tipologia: data: Presa in carico:  Tipologia: data: Presa in carico:
Patologie mediche evidenziate prima dell'ingresso nel progetto di accoglienza	Tipologia: Diagnosi fatta da: Presa in carico:  Tipologia: Diagnosi fatta da: Presa in carico:
Screening medici e/o esami successivi all'ingresso nel progetto di accoglienza	Tipologia: data: Presa in carico:  Tipologia: data: Presa in carico:
Patologie mediche evidenziate dopo l'ingresso nel progetto di accoglienza	Tipologia: Diagnosi fatta da: Presa in carico:  Tipologia: Diagnosi fatta da: Presa in carico:
Intervento medico legale	Nome medico: Tipologia interventi: Date visite: Presa in carico:
Condizione psicologica	Psicologo/psichiatra di riferimento: Osservazioni: Diagnosi: Presa in carico:
Condizione di vulnerabilità	Emersione: Osservazioni: Presa in carico:

## ATTIVITÀ CULTURALI, SPORTIVE, RICREATIVE

Attività sportive	
Attività associative	
Laboratori	
Attività culturali	
Attività di sensibilizzazione	
Attitudini	
Aspettative	

## VALUTAZIONI E OSSERVAZIONI DURANTE LA PERMANENZA NEL PROGETTO DI ACCOGLIENZA

Data	Elementi positivi emersi	Criticità emerse	Operatore redigente
	<i>In termini di: attitudini e risposte da parte della persona; potenzialità espresse o inesprese; corrispondenza e adattabilità della rete di riferimento; opportunità impreviste condizionamenti da vicende personali; ecc.</i>	<i>In termini di: attitudini e risposte da parte della persona; potenzialità non facilmente esprimibili; mancata corrispondenza e della rete di riferimento; difficoltà sopravvenute; condizionamenti da vicende personali; ecc.</i>	

## DIARIO COLLOQUI E ATTIVITÀ INDIVIDUALI

Tipologia	Data	Operatore	Descrizione
<i>Per es.</i> Colloquio di primo ingresso			
<i>Per es.</i> Colloquio per redazione della memoria personale			
<i>Per es.</i> Accompagnamento in questura per rinnovo pds			
<i>Per es.</i> Colloquio propedeutico al primo incontro con il medico di base			
<i>Per es.</i> Iscrizione al corso di italiano presso il centro EDA			
<i>Per es.</i> Visita alla posta e raccolta della modulistica			

**Documentazione integrante:**

1. Copia del permesso di soggiorno
2. Memoria personale per audizione con commissione territoriale
3. Documentazione di supporto alla memoria personale (da dettagliare)
4. Copie delle certificazioni mediche
5. Copie documenti di identità e tessere
6. ...
7. ...
8. ...

*Ai sensi ed in conformità con l'art. 13, D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 le informazioni contenute nella presente scheda sono destinate a essere archiviate sia manualmente su supporti cartacei sia mediante l'utilizzo di moderni sistemi informatici su supporti magnetici nel pieno rispetto dei dettami normativi vigenti e potranno essere oggetto di trattamento solo ed esclusivamente da parte di soggetti appositamente nominati incaricati ai sensi del citato Decreto legislativo. I dati medesimi saranno utilizzati unicamente per gli scopi indicati nella presente scheda e non saranno utilizzati per ulteriori comunicazioni o per diffusi. Sono fatti salvi i diritti di cui agli artt. 7, 8, 9 e 10, D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196.*

***SPRAR – Modello di progetto personalizzato di accoglienza integrata***

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

Nome e cognome:

Data di ingresso nel progetto di accoglienza:

Data di uscita dal progetto di accoglienza:

<b>CONSEGUIMENTO DOCUMENTI</b>				
<b>OBIETTIVI</b>	<b>AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>VALUTAZIONE INTERESSATO/A</b>	<b>VALUTAZIONI ÉQUIPE</b>
Permesso di soggiorno Richiesta Rilascio Rinnovo				
Titolo di viaggio Richiesta Rilascio Rinnovo				
Tessera sanitaria				
Codice fiscale				
...				
...				

PARTECIPAZIONE AL PROGETTO TERRITORIALE DI ACCOGLIENZA				
OBIETTIVI	AZIONI E STRUMENTI	INDICATORI	VALUTAZIONE INTERESSATO/A	VALUTAZIONI ÉQUIPE
Accettazione regole di convivenza	<i>Per es. Firma del patto di accoglienza e del regolamento; Condivisione di turni e di orari; Condivisione di spazi comuni e di mobili; ecc.</i>			
Gestione di attività del progetto e collaborazione con altri ospiti e operatori	<i>Per es. Attività di sensibilizzazione; Accompagnamento degli ospiti più giovani o di recente ingresso nell'accoglienza; Servizio di asilo nido per minori; Autogestione di laboratori e corsi interni per passaggio di competenze; Collaborazioni con iniziative promosse dall'ente locale o dall'ente gestore; ecc.</i>			
Cura e gestione della struttura	<i>Per es. Turni di pulizia e spesa; Servizio di portierato; Lavori di piccola manutenzione; ecc.</i>			
Trasferimento in altro territorio				
...				

<b>APPRENDIMENTO DELLA LINGUA ITALIANA</b>				
<b>OBIETTIVI</b>	<b>AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>VALUTAZIONE INTERESSATO/A</b>	<b>VALUTAZIONI ÉQUIPE</b>
Prima alfabetizzazione				
Conseguimento livello L2				
Livello avanzato e/o italiano specialistico				
...				

<b>FORMAZIONE SCOLASTICA E PROFESSIONALE</b>				
<b>OBIETTIVI</b>	<b>AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>VALUTAZIONE INTERESSATO/A</b>	<b>VALUTAZIONI ÉQUIPE</b>
Conseguimento diploma di terza media				
Conseguimento attestato/i e diploma/i formazione professionale				
Acquisizione di nuove competenze	<i>Per es. Partecipazione a laboratori</i>			
...				

<b>DEFINIZIONE DELLO STATUS DI PROTEZIONE</b>				
<b>OBIETTIVI</b>	<b>AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>VALUTAZIONE INTERESSATO/A</b>	<b>VALUTAZIONI ÉQUIPE</b>
Preparazione della memoria personale				
Preparazione dell'audizione con la commissione territoriale				
Predisposizione della documentazione necessaria				
Reazione al diniego				
...				

<b>CONOSCENZA E PARTECIPAZIONE AL TERRITORIO</b>				
<b>OBIETTIVI</b>	<b>AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>VALUTAZIONE INTERESSATO/A</b>	<b>VALUTAZIONI ÉQUIPE</b>
Conoscenza dei servizi e delle differenti realtà del territorio (dalle Asl, alle scuole, ai supermercati, alle poste, ecc.)	<i>Per es. Interlocuzione diretta con Asl, scuole, poste; Autogestione per la spesa e per il pagamento delle utenze; ecc.</i>			
Collaborazioni con associazioni ed enti				
Promozione di iniziative di sensibilizzazione e informazione	<i>Per es. Giornate di apertura delle strutture di accoglienza al pubblico; Attività nelle scuole; ecc.</i>			
...				

<b>PERCORSO DI AUTONOMIA ABITATIVA</b>				
<b>OBIETTIVI</b>	<b>AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>VALUTAZIONE INTERESSATO/A</b>	<b>VALUTAZIONI ÉQUIPE</b>
Conoscenza delle condizioni base della locazione (contratto di locazione, regole condominiali, utenze)				
Ricerca delle occasioni di locazione	<i>Per es. Monitoraggio di agenzie immobiliari; Monitoraggio di annunci; ecc.</i>			
Individuazione di eventuali possibilità di coabitazione				
...				

<b>PERCORSO DI INSERIMENTO LAVORATIVO</b>				
<b>OBIETTIVI</b>	<b>AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>VALUTAZIONE INTERESSATO/A</b>	<b>VALUTAZIONI ÉQUIPE</b>
Individuazione delle esperienze pregresse e delle competenze	<i>Per es. Bilancio delle competenze; Ricostruzione del CV in formato europeo; Certificazione delle competenze; ecc.</i>			
Identificazione delle aspettative				
Svolgimento di tirocini formativi o borse lavoro				
Individuazione delle offerte di lavoro	<i>Per es. Monitoraggio di annunci sui giornali; Individuazione di lista di aziende a cui presentare il CV</i>			

<b>PERCORSO DI INSERIMENTO SOCIALE</b>				
<b>OBIETTIVI</b>	<b>AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>VALUTAZIONE INTERESSATO/A</b>	<b>VALUTAZIONI ÉQUIPE</b>
Esperienze di volontariato e di vita associativa				
Tessitura rete sociale	<i>Per es. Attività sportive di squadra; Partecipazioni a laboratori; Partecipazione ad associazioni; Costruzione di rapporti di buon vicinato; ecc.</i>			
Tutela della salute e benessere psico-fisico	<i>Per es. Dialogo e costruzione del rapporto con il medico di base; Attività ricreative e sportive; Autogestione delle eventuali terapie farmacologiche; ecc.</i>			
...				

## ***SPRAR - Modello scheda personale minore e PEI***

**(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)**

### **NOTE METODOLOGICHE**

Si fornisce un possibile modello di *Scheda personale del minore e PEI* innanzitutto allo scopo di ottimizzare in un unico strumento la necessità di realizzare per ogni minore preso in carico tanto una scheda personale, quanto appunto il progetto educativo individualizzato (PEI).

Si tenga comunque conto che nel normale andamento del lavoro di équipe una scheda del genere è solo uno dei diversi strumenti utilizzabili, i quali devono necessariamente essere integrati tra di loro. Si pensa per esempio ai “diari di bordo giornalieri” che l’équipe condivide e che registrano in forma sintetica l’andamento del turno, le osservazioni per ogni minore e l’osservazione generale della giornata.

Inoltre la Scheda/PEI deve tener conto di quanto emerge dalle riunioni di équipe, così come saranno da considerare le informazioni contenute in relazioni di vario tipo, già redatte da altri operatori e/o acquisite nel passaggio della presa in carico da altra struttura.

In definitiva, quanto esposto a titolo esemplificativo rinvia nuovamente all’importanza di un lavoro integrato e organico.

All’inizio della Scheda/ PEI sono indicati gli *operatori di riferimento*. Il plurale, per questo specifico format, si riferisce a due operatori allo scopo sia di garantire sempre tale figura per ogni eventuale evenienza, sia per assicurare una visione più ampia del percorso del minore, quindi meno vincolata a una osservazione che in capo a un singolo operatore potrebbe rischiare di diventare personale.

Riguardo alle diverse sezioni si precisa che, ogni qual volta è fatto richiamo a una *figura di riferimento* – sia, per esempio, il tutore o l’assistente sociale - sono da riportarsi nella compilazione della Scheda/ PEI il relativo nominativo e i contatti telefono e e-mail, oltre che la sintesi delle riunioni effettuate con queste figure istituzionali e le decisioni prese durante l’incontro.

Infine, poiché tale strumento ha lo scopo di tracciare un percorso e di accompagnarlo, si precisa che, ogni qual volta si interviene sulla Scheda/ PEI, è fondamentale riportare la data e il nominativo dell’operatore che sta intervenendo.

## SCHEDA PERSONALE MINORE E PEI

**Operatori di riferimento:**

.....  
.....

### SEZIONE 1 – Anagrafica, documenti

**Dati anagrafici**

Nome:

Cognome:

Data di nascita:

Luogo:

Nazionalità:

**Percorso legale/amministrativo<sup>118</sup>**

**Elenco documenti e relazioni<sup>119</sup>**

### SEZIONE 2 – Servizio sociale di riferimento e rete territoriale dei servizi

**Servizio sociale di riferimento - operatore istituzionale, piano delle verifiche, sintesi riunioni**

**Tutore – nome, riferimenti e sintesi riunioni**

**Giudice tutelare – nome, riferimenti, sintesi delle richieste e delle decisioni**

**Tribunale per i Minorenni - giudice di riferimento, sintesi colloqui e udienze**

**Servizi sanitari – descrizione patologia/e, struttura/e presa in carico, operatore di riferimento, obiettivi, attività, tempi, risultati**

### SEZIONE 3 – Avvio della presa in carico (avvio compilazione primi 15 – 30 giorni max.)

**Osservazioni iniziali – primo approccio con la struttura e inserimento nel gruppo dei pari**

**Storia pregressa – anamnesi socio familiare**

<sup>118</sup> In questa sezione, che potrà anche essere a cura o redatta in collaborazione con l'operatore legale, sarà da riportarsi tutto ciò che attiene: permesso di soggiorno in base allo status giuridico del minore (MSNA o MSNA richiedente asilo/titolare di una forma di protezione e, in tal caso dal C3 a seguire), carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria.

<sup>119</sup> Per relazioni in questo caso s'intendono tutte quelle già acquisite in precedenza sul minore - laddove al momento della presa in carico sia stato già composto una sorta di fascicolo personale, con relazioni sociali, sanitarie, etc. – sia quelle redatte dalla stessa équipe nel corso dell'accoglienza del minore nel progetto SPRAR o da altri servizi e istituzioni che a vario titolo se ne occupano (es. scuola, psicologo ASL, etc.). Tali relazioni sono parte integrante del fascicolo del minore.

#### SEZIONE 4 – Osservazione psicologica ed emotiva

**Aspetti affettivo-relazionali** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

**Aspetti cognitivi e cultura di origine** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

**Autonomia** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

**Rapporti con la famiglia** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

**Relazioni con equipe e altri ospiti** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

#### SEZIONE 5 –Integrazione socio-lavorativa

**Percorso scolastico** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

**Orientamento, formazione e avvio al lavoro** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

**Attività ludiche, sportive, integrazione sociale** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

#### SEZIONE 6 – Affidamento familiare<sup>120</sup>

**Operatore istituzionale di riferimento** – *nominativo e contatti*

**Tipologia di affidamento** - *part time, full time, etc.*

**Famiglia affidataria** - *descrizione, anagrafica della famiglia*

**Obiettivi** - *descrizione, attività, tempi, risultati*

**Supporto alla famiglia e al minore** - *descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati*

#### SEZIONE 7 – Conclusione del PEI e uscita dal percorso

*Descrizione, obiettivi, attività, tempi, risultati (raggiunti e/o in via di conseguimento)*

<sup>120</sup> Si rammenta che la competenza dell'affidamento familiare, in ottemperanza alla norma, è in capo ai servizi sociali dell'ente locale. Tuttavia, anche in questo caso, non si può prescindere dal lavoro sinergico tra i diversi attori coinvolti nella presa in carico del minore. Pertanto è necessario "garantire (...) integrazione e collaborazione tra Servizi e figure professionali e tra Servizi Pubblici, Privato sociale e volontariato, nell'ambito di quanto previsto dalla L.184/83" (Linee di indirizzo per l'affidamento familiare).

**SPRAR – Format libretto delle competenze e delle capacità**

(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)

**LIBRETTO DELLE COMPETENZE E DELLE CAPACITÀ  
AMBITO LAVORATIVO E FORMATIVO**

COMPILATO DA \_\_\_\_\_

ENTE \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

NUMERO DI TELEFONO \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

DATA DI COMPILAZIONE \_\_\_\_\_

**1. INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome e Cognome:

Codice Fiscale:

Sesso:

Data di nascita \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Stato estero di nascita:

Nazionalità:

Permesso di soggiorno \_\_\_\_\_

Data di ingresso in Italia \_\_\_\_\_

Lingue parlate \_\_\_\_\_

Comune di domicilio \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Indirizzo di domicilio \_\_\_\_\_

Accoglienza nello SPRAR SI  NO

Se si, indicare dove \_\_\_\_\_ dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Uscita dallo SPRAR per motivi: \_\_\_\_\_

Accoglienza in un CARA SI  NO

Se si, indicare quale \_\_\_\_\_

Altre opportunità di accoglienza (anche presso connazionali) SI  NO

Se si, indicare dove \_\_\_\_\_

Numero di telefono:

Indirizzo di posta elettronica:

## 2. ESPERIENZE LAVORATIVE / PROFESSIONALI

### Nel Paese d'origine:

Tipologia di lavoro:

Mansioni:

Attività svolte:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

---

Tipologia di lavoro:

Mansioni:

Attività svolte:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

---

Tipologia di lavoro:

Mansioni:

Attività svolte:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

---

### In Italia:

Tipologia contrattuale:

Data di inizio del rapporto di lavoro \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data di cessazione del rapporto di lavoro \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Mansione svolta:

Principali attività svolte:

Nome del datore di lavoro:

Indirizzo del datore di lavoro:

---

Tipologia contrattuale:

Data di inizio del rapporto di lavoro \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data di cessazione del rapporto di lavoro \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Mansione svolta:

Principali attività svolte:

Nome del datore di lavoro:

Indirizzo del datore di lavoro:

---

Tipologia contrattuale:

Data di inizio del rapporto di lavoro \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data di cessazione del rapporto di lavoro \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Mansione svolta:

Principali attività svolte:

Nome del datore di lavoro:

Indirizzo del datore di lavoro:

### 3. TITOLI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE

#### Nel Paese d'origine:

Titolo di studio:

Anno di conseguimento:

Principali materie studiate:

Possesso del documento di titolo di studio    SI     NO

Se si, specificare se riconosciuto in Italia

---

Titolo di studio:

Anno di conseguimento:

Principali materie studiate:

Possesso del documento di titolo di studio    SI     NO

Se si, specificare se riconosciuto in Italia

---

Titolo di studio:

Anno di conseguimento:

Principali materie studiate:

Possesso del documento di titolo di studio    SI     NO

Se si, specificare se riconosciuto in Italia

---

#### In Italia:

Titolo di studio:

Anno di conseguimento:

Nome dell'Istituto Scolastico/Ente/Università:

Sede dell'Istituto Scolastico/Ente/Università:

votazione conseguita (numeratore/denominatore) \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

ultimo anno frequentato (se abbandonato):

anno di frequenza (se in corso):

nr. esami sostenuti (se abbandonato o in corso):

tirocinio/stage     Durata:

ente/azienda ospitante:

#### 4. ESPERIENZE FORMATIVE(\*)

**Nel Paese d'origine:**

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi):

---

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi):

---

**In Italia:**

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Ente/azienda ospitante \_\_\_\_\_

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi): \_\_\_\_\_ Dal \_\_\_\_\_

al \_\_\_\_\_

Attestazione/ certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico:

Altre attestazioni:

---

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Ente/azienda ospitante \_\_\_\_\_

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi): \_\_\_\_\_ Dal \_\_\_\_\_

al \_\_\_\_\_

Attestazione/ certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico:

Altre attestazioni:

Titolo attività formativa:

Indicare se previsto stage o tirocinio:

Ente/azienda ospitante \_\_\_\_\_

Indicare se ottenuto contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa:

Durata (specificare se in ore/giorni/mesi): \_\_\_\_\_ Dal \_\_\_\_\_

al \_\_\_\_\_

Attestazione/ certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico:

Altre attestazioni:

*(\*) Indicare qui anche la formazione linguistica*

## 5. ESPERIENZE INFORMALI\*

### Nel Paese d'origine:

Tipologia di attività svolta/e:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Brevi note descrittive:

---

Tipologia di attività svolta/e:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Brevi note descrittive:

---

Tipologia di attività svolta/e:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Brevi note descrittive:

---

### In Italia:

Tipologia di attività svolta/e:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Brevi note descrittive:

Eventuali realtà (enti, associazioni, comunità, ecc.) con cui si è entrati in contatto e collaborato:

---

Tipologia di attività svolta/e:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Brevi note descrittive:

Eventuali realtà (enti, associazioni, comunità, ecc.) con cui si è entrati in contatto e collaborato:

---

Tipologia di attività svolta/e:

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Brevi note descrittive:

Eventuali realtà (enti, associazioni, comunità, ecc.) con cui si è entrati in contatto e collaborato:

*(\*) Indicare qui tutte le esperienze che hanno consentito alla persona di acquisire competenze e capacità, al di là dei contesti lavorativi, scolastici e formativi indicati nei precedenti riquadri.*

## **SPRAR - Modello di patto di accoglienza**

**(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)**

*(Inserire logo dell'ente locale e del/gli ente/i attuatore/i)*

L'ente locale \_\_\_\_\_, che aderisce al Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) con il progetto territoriale \_\_\_\_\_, si impegna a fornire i seguenti servizi di accoglienza integrata al/la Sig/Sig.ra \_\_\_\_\_ e agli altri componenti del nucleo familiare \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_:

1. accoglienza diurna e notturna per concessione in uso temporaneo di alloggio nelle strutture di accoglienza del progetto;
2. vitto;
3. pocket money per un ammontare pari a \_\_\_\_\_ euro giornalieri;
4. fornitura di vestiario adeguato al cambio delle stagioni;
5. fornitura di biancheria personale sufficiente per il ricambio giornaliero;
6. fornitura di biancheria (lenzuola, federe, asciugamani e tovaglie);
7. kit per l'igiene personale;
8. servizi di orientamento e accompagnamento ai servizi presenti sul territorio (sanità, istruzione, formazione professionale, ecc.);
9. corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana per adulti;
10. inserimento dei minori nella scuola materna o scuola dell'obbligo.
11. orientamento legale, segretariato sociale, mediazione sociale interculturale, sostegno nella ricerca di lavoro ed alloggio, sostegno psicologico.

L'ospite si impegna a:

- a) rispettare il regolamento della struttura di accoglienza in cui è inserito;
- b) frequentare continuativamente il corso di italiano indicato dai responsabili del centro di accoglienza;
- c) rispettare i termini del "progetto personalizzato di accoglienza integrata" concordato con gli operatori al momento dell'ingresso nel centro;
- d) lasciare la struttura di accoglienza entro e non oltre il termine di validità del patto, nel rispetto delle linee guida previste dal decreto per la ripartizione del fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. In caso di mancato adempimento, l'ente locale potrà avvalersi dell'ausilio della forza pubblica per ottenere il rilascio degli alloggi.

Il periodo di accoglienza inizia il \_\_\_\_\_ e terminerà il \_\_\_\_\_<sup>121</sup>.

Alla scadenza del termine sopra indicato, una eventuale proroga sarà richiesta al Ministero dell'Interno per circostanze straordinarie, debitamente motivate, che dovranno essere discusse e verificate.

L'ospite prende atto del regolamento di accoglienza dell'ente locale \_\_\_\_\_ allegato al presente patto e parte integrante dello stesso dichiarando di accettarne il contenuto.

Dichiara altresì di essere stato informato e di accettare e autorizzare l'immissione e il trattamento dei suoi dati personali, ai sensi del D.Lgs 196/2003, nella Banca Dati del Servizio centrale per finalità istituzionali.

Letto, approvato e sottoscritto

\_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_

Per l'ente locale

L'ospite

<sup>121</sup> Indicare il termine dell'accoglienza, sulla base della tipologia di permesso di soggiorno della persona al momento di ingresso nello SPRAR: richiedente protezione internazionale, fino alla comunicazione dell'esito della procedura di asilo; titolari di protezione internazionale e umanitaria, sei mesi dall'ingresso o sei mesi dalla comunicazione dell'esito positivo della procedura di asilo, qualora entrati in accoglienza da richiedenti asilo; minori stranieri non accompagnati fino a sei mesi successivi al compimento della maggiore età.

***SPRAR - Modello di regolamento del centro di accoglienza***  
***(da personalizzare in base alle caratteristiche del progetto territoriale di accoglienza)***

*(Inserire logo dell'ente locale e del/gli ente/i attuatore/i)*

## **1. Accoglienza**

La permanenza all'interno delle strutture di accoglienza è riservata alle persone aventi lo status giuridico di richiedente/titolare di protezione internazionale o in possesso di un permesso di soggiorno per motivi umanitari o protezione temporanea.

L'obiettivo di accoglienza degli ospiti è l'inserimento sociale e la permanenza nella struttura (centro collettivo o appartamento) è subordinata all'accettazione da parte degli ospiti del "progetto personalizzato di accoglienza integrata". Entro 15 giorni dal momento dell'ingresso nella struttura, l'ospite deve partecipare, d'intesa con l'équipe, alla definizione del proprio "progetto personalizzato di accoglienza integrata"; la non accettazione o il rifiuto dell'espletazione del progetto costituisce motivo di dimissione dalla struttura. L'ospite è inoltre tenuto alla frequenza continuativa del corso di italiano indicato dai responsabili del progetto, pena la risoluzione immediata del patto di accoglienza. Infine, l'ospite si impegna a sottoscrivere il patto di accoglienza, previa visione del seguente regolamento.

## **2. Durata dell'accoglienza**

L'accoglienza all'interno del centro collettivo/dell'appartamento è temporanea:

- per i titolari di protezione internazionale e per chi è in possesso di un permesso di soggiorno per motivi umanitari non può essere superiore a 6 mesi;
- per i richiedenti protezione internazionale (richiedenti asilo) la permanenza dura fino alla comunicazione della decisione sulla domanda di protezione;
- il periodo di accoglienza potrà essere prorogato per circostanze straordinarie debitamente motivate, in relazione ai percorsi d'integrazione avviati o a comprovati motivi di salute. La proroga è concessa dal Servizio Centrale dello SPRAR dietro esplicita richiesta da parte del progetto territoriale di accoglienza.

L'accoglienza può essere revocata nei casi di:

- abbandono del centro di accoglienza senza preventiva comunicazione al responsabile del centro;
- mancata presentazione del richiedente asilo all'audizione senza motivato e documentato motivo;
- gravi violazioni al regolamento del centro/appartamento;
- assenza ingiustificata, di cui al punto n.4.

## **3. Servizi offerti dal progetto territoriale di accoglienza**

Sono offerti i seguenti servizi:

- accoglienza diurna e notturna;
- vitto;
- vestiario adeguato al cambio delle stagioni;
- biancheria personale sufficiente per il ricambio giornaliero;
- biancheria (lenzuola, federe, asciugamani) con cambio biancheria ogni 15 giorni;
- kit per l'igiene personale;

- orientamento ai servizi presenti sul territorio (sanità, istruzione, formazione professionale, ecc.); orientamento legale; segretariato sociale; mediazione sociale interculturale; sostegno nella ricerca di lavoro e alloggio; sostegno psicologico;
- corsi di apprendimento della lingua italiana per tutti gli adulti e per i minori esclusi dalla scuola dell'obbligo;
- inserimento dei minori nella scuola dell'infanzia o scuola dell'obbligo;
- pasti e uso cucina

Nei centri collettivi:

- Là dove previsto, l'ospite usufruisce del servizio mensa predisposto dagli operatori e consuma i pasti all'interno della struttura (esclusivamente nella cucina e nella sala da pranzo) nei seguenti orari: colazione xxx - xxx, pranzo xxx -xxxx, cena xxx -xxx;
- qualora sia previsto un servizio mensa, deve essere allestito uno spazio nel quale gli ospiti possano gestire autonomamente la preparazione di merende, la somministrazione delle bevande (anche calde), nonché momenti di ristoro, individuale e comunitario, con le seguenti modalità: xxx yyy www;
- l'ospite può preparare i propri pasti nella cucina del centro di accoglienza e consumarli nella sala da pranzo nei seguenti orari: colazione xxx - xxx; pranzo xxx - xxxx; cena xxx -xxx;
- i pasti non potranno essere preparati e/o distribuiti al di fuori dell'orario stabilito, salvo in casi eccezionali giustificati da eventuali turni di lavoro o partecipazione ad attività di formazione, ma sempre in accordo con gli operatori;
- è vietato l'uso di fornelli personali nelle camere. Gli ospiti, dopo l'uso, sono tenuti al riordino della cucina e della sala da pranzo.

Negli appartamenti:

- La preparazione dei pasti all'interno degli appartamenti deve essere gestita autonomamente a seconda dei bisogni della famiglia o dei singoli;
- qualora all'interno dello stesso appartamento vi fossero ospitate più famiglie o singoli con differenti esigenze, i pasti possono essere preparati e consumati secondo specifici turni stabiliti: colazione: xxx - xxx; pranzo: primo turno xxx -xxx, secondo turno xxx - xxx; cena: primo turno xxx -xxx, secondo turno xxx - xxx.

#### **4. Doveri degli ospiti**

L'ospite si impegna a:

- rispettare gli altri ospiti e gli operatori delle strutture di accoglienza;
- provvedere quotidianamente alle pulizie dell'appartamento o della stanza in cui soggiorna e a partecipare ai turni delle pulizie degli spazi comuni;
- lavare, asciugare e stirare i vestiti negli spazi predisposti e non in luoghi diversi da questi;
- non lasciare oggetti personali nei bagni o in altri spazi comuni della struttura;
- avvisare gli operatori nel caso di assenza dal centro/appartamento per più di un giorno. Dopo xxx giorni di assenza ingiustificata l'ospite si intende dimesso dal centro/appartamento;
- mantenere con cura i beni mobili del centro/appartamento e il centro/appartamento stesso e le sue pertinenze. Gli ospiti che danneggiano questi beni sono tenuti a provvedere alla riparazione o alla sostituzione del bene danneggiato.

## **5. Divieti per gli ospiti**

E' fatto divieto assoluto di:

- usare violenza fisica e verbale verso gli altri ospiti e gli operatori delle strutture di accoglienza;
- introdurre e usare droghe;
- introdurre e consumare alcolici;
- usare radio e/o registratori ad alto volume;
- fumare all'interno del centro negli spazi comuni;
- introdurre animali;
- assegnare il proprio posto letto a persone esterne;
- ospitare amici o parenti senza autorizzazione del responsabile della struttura di accoglienza.

## **6. Rispetto del regolamento**

In caso di ripetute infrazioni o grave violazione del presente regolamento da parte degli ospiti, è previsto l'allontanamento dalla struttura di accoglienza e/o la revoca dell'accoglienza.

Il provvedimento è adottato e attuato dal responsabile del progetto territoriale di accoglienza per l'ente locale, eventualmente coadiuvato dalla polizia municipale.

## Allegato C) del Capitolato

### MODELLO B1 Adulti – Variazione struttura di accoglienza

Compilare la seguente scheda per ogni struttura di accoglienza (anche nel caso di più strutture identiche ubicate nel medesimo stabile)

<b>a)</b> Indirizzo della struttura per la quale si richiede il nulla osta.	<i>Indicare: a) Città; b) Via/Piazza; c) Numero civico; d) Cap.</i>
---	---

<b>b)</b> Indirizzo della struttura che viene sostituita <i>in toto</i> o la cui capienza viene diminuita e indicazione del numero di posti che, in questo caso, restano attivi nella struttura	<i>Indicare a) Città; b) Via/Piazza; c) Numero civico; d) Cap.</i>  <i>N. di posti attivi:</i>
---	--

#### Informazioni relative alla struttura per la quale si richiede il nulla osta (struttura a)

Tipologia struttura	<i>Barrare con una X:</i> <input type="checkbox"/> Appartamento <input type="checkbox"/> Centro collettivo			
Tipologia variazione	<i>Barrare con una X:</i> <input type="checkbox"/> Sostituzione in toto di una struttura già attiva con altra <input type="checkbox"/> Attivazione di struttura che non sostituisce in toto ma che si aggiunge alla struttura già esistente e che viene attivata per una più funzionale distribuzione dei posti			
Tipologia posti	<i>Barrare con una X:</i> <input type="checkbox"/> Strutturali da bando <input type="checkbox"/> Aggiuntivi da bando <input type="checkbox"/> Aggiuntivi 2014 <input type="checkbox"/> Aggiuntivi 2015 <input type="checkbox"/> Aggiuntivi 2016			
Proprietà della struttura	<i>Indicare il nome e cognome (o ragione sociale) del proprietario</i>			
N.° posti nella struttura <i>(si intende per ogni singolo appartamento o centro collettivo)</i>	<i>Indicare il numero complessivo di posti letto presenti nella struttura e, nel caso in cui siano superiori a quelli destinati a SPRAR, specificarne la eventuale diversa destinazione</i>			
N.° posti SPRAR nella struttura <i>(si intende per ogni singolo appartamento o centro collettivo)</i>	<i>Indicare il numero complessivo di posti letto destinati esclusivamente allo SPRAR</i>			
N.° servizi igienici <i>(si intende per ogni singolo appartamento o centro collettivo)</i>	<i>Indicare il numero complessivo di servizi igienici agibili e utilizzabili all'interno della struttura destinati esclusivamente allo SPRAR</i>			
Tipologia beneficiari nella struttura	<i>Indicare se singoli, singole, famiglie, nuclei monoparentali</i>			
N.° posti letto per camera da letto	<i>Indicare il numero di posti letto per ogni singola camera</i>			
	<table border="1"><tr><td>Camera</td><td>N. posti letto</td><td>N. posti letto</td><td></td></tr></table>	Camera	N. posti letto	N. posti letto
Camera	N. posti letto	N. posti letto		

		nella stanza	SPRAR nella stanza	Mq della stanza
	A			
	B			
	C			
	D			
	E			
	F			
Spazi comuni previsti	<i>Indicare la tipologia di spazi comuni previsti</i>			
	Tipologia sala		Si/No	Mq
	Sala riunioni			
	Sala TV/lettura			
	Sala pranzo/Refettorio			
	Altro (specificare)			
Assenza barriere architettoniche	<i>Indicare Sì o No, a seconda che siano presenti o meno le barriere architettoniche</i>			
N.° servizi igienici per la non autosufficienza	<i>Indicare il numero di servizi igienici per la non autosufficienza</i>			
Collocazione struttura	<i>Descrivere sinteticamente se la struttura è collocata all'interno del centro abitato, inteso come abitazioni civili, prossimità di servizi (sociali, scolastici, educativi, sanitari, ecc.) e di fermata utile di trasporto pubblico.</i>			
Nel caso in cui la struttura non sia collocata all'interno di un centro abitato indicarne la distanza	<i>Barrare con una X:</i> <input type="checkbox"/> da 1000 m. a 2000 m. <input type="checkbox"/> da 2001 m a 3000 m. <input type="checkbox"/> oltre 3000 m.			
Nel caso in cui la struttura non sia collocata all'interno di un centro abitato descrivere i mezzi di trasporto a disposizione dei beneficiari	<i>Indicare: a) tipologia dei mezzi di trasporto; b) frequenza; c) distanza in metri tra la struttura di accoglienza e la prima fermata utile.</i> a) b) c)  <i>Nel caso non ci sia accesso all'uso dei mezzi di trasporto di linea, specificare nel dettaglio come si garantisce il collegamento degli ospiti con il centro abitato.</i>			
Annotazioni				

Luogo e data \_\_\_\_\_

(timbro e firma del legale rappresentante)

All. D) del Capitolato

PIANO FINANZIARIO PREVENTIVO "ORDINARI"			
PROGETTO ENTE LOCALE			
CODICE PROGETTO			
NUMERO POSTI			
COD	COD. RIF. TRIENNIO PRECEDENTE	DESCRIZIONE SPESA	COSTO
<b>A</b>	<b>P</b>	<b>Costo del Personale</b>	<b>€ 0,00</b>
		Equipe multidisciplinare (massimo il 40% del costo totale di progetto)	€ 0,00
A1e	P1	Operatori sociali	
A2e	P2	Interpreti e mediatori culturali	
A3e	P3	Operatori legali	
A4e	P5	Assistenti sociali	
A5e	P6	Psicologi	
A6e		Operatori dell'integrazione	
A7e	P4	Personale addetto alle pulizie	
A8e	P7	Altre figure professionali	
		<b>Consulenze</b>	<b>€ 0,00</b>
A1c	T1	Esperti legali (avvocato)	
A2c		Operatori anti-tratta	
A3c	S2	Mediazione culturale e interpretariato	
A4c	A2	Consulenti fiscali e del lavoro	
A5c	P7	Altre figure professionali (supervisione psicologica)	
<b>B</b>	<b>A/Ci</b>	<b>Spese di gestione diretta</b>	<b>€ 0,00</b>
B1	Ci1	Spese telefoniche per utenze fisse e mobili usufruite dal personale	
B2	Ci2	Spese di carburante per automezzi di servizio	
B3	A4	Spese per fidejussioni	
B4	A4	Costi del revisore contabile indipendente	
B5	A4	Costi dell'IVA sui servizi resi dall'ente attuatore	
B6	A4	Costi connessi all'espletamento delle procedure di affidamento (RUP, DEC, registrazione atti, pubblicità)	
B7	B1	Acquisto, noleggio o leasing di mobili, arredi ed elettrodomestici (opzione più favorevole)	
B8	B2	Acquisto, noleggio o leasing di hardware, software, strumentazione tecnica ed autovetture (opzione più favorevole)	
<b>C</b>	<b>L</b>	<b>Immobili e utenze</b>	<b>€ 0,00</b>
C1	L1	Ristrutturazione dei locali destinati all'ospitalità dei beneficiari - solo per beni di proprietà dell'Ente Locale o ad esso assegnati - (massimo 3,33% del costo totale di progetto annuo)	
C2	L2	Opere di piccola manutenzione rientranti nel contratto di locazione e relativi materiali (massimo 3% del costo totale di progetto annuo)	
C3	L3	Affitto locali, condominio, registrazione contratti	
C4		Ospitalità presso strutture dedicate alla riabilitazione/strutture protette per nucleo familiare (riconoscimento del costo per la quota non coperta dal SSN).	
C5	L4	Pulizia locali e relativi materiali	
C6	L5	Utenze delle strutture di accoglienza (acqua, elettricità, gas e gasolio da riscaldamento)	
<b>D</b>	<b>I, G, S, T, A3</b>	<b>Spese direttamente riconducibili alla presa in carico dei beneficiari (minimo 15% del costo totale di progetto)</b>	<b>€ 0,00</b>
D1	G1	Vitto, abbigliamento, igiene personale, assistenza infanzia, materiale ludico	
D2	G2	Effetti lettereschi	
D3	T2	Assistenza sanitaria specialistica (infermieri, medici e psicologi con specializzazioni adeguate, anche in etnopsichiatria) da attivare previa autorizzazione concessa dal S.C come previsto dal manuale di rendicontazione.	
D4	G3	Altre spese per la salute (medicinali, protesi) non riconosciute dal SSN, da attivare previa autorizzazione concessa dal S.C come previsto dal manuale di rendicontazione.	
D5	G4	Spese di trasporto urbano ed extra-urbano, spese di trasferimento, viaggio e soggiorno temporaneo dei beneficiari	
D6	G6	Pocket Money	
D7	G5	Spese per la scolarizzazione	
D8	G7	Alfabetizzazione	
D9	I1	Corsi di formazione professionale	
D10	I2	Borse lavoro e tirocini formativi	
D11	I6	Spese per l'integrazione	
D12	A3	Spese relative all'assistenza (tessere telefoniche per beneficiari, spese di assicurazione per infortuni e r.c. dei beneficiari, fototessere ecc, ecc)	
		<b>Contributi per l'uscita</b>	
D13	I3	Contributi alloggio ed interventi per agevolare la sistemazione alloggiativa	
D14	I4	Contributi acquisto arredi per alloggi beneficiari	
D15	I5	Contributi straordinari per l'uscita	
<b>E</b>	<b>I6, A1</b>	<b>Viaggi/formazione/sensibilizzazione</b>	<b>€ 0,00</b>
E1	I6	Eventi di sensibilizzazione	
E2	A1	Spese per incontri nazionali, convegni, corsi di formazione, trasporto pubblico a favore del personale. Viaggi	
<b>TOTALE COSTI DIRETTI</b>			<b>€ 0,00</b>
<b>F</b>	<b>Ci</b>	<b>Costi indiretti (spese generali di gestione e di supporto alle attività di progetto e relativi materiali) - massimo 7% dei costi diretti -</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>			<b>€ 0,00</b>



## SERVIZIO CENTRALE

del Sistema di protezione  
per richiedenti asilo e rifugiati

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



### **I nuovi form del PFP Siproimi – Disposizioni operative**

#### **Premessa**

Le presenti disposizioni operative hanno l'obiettivo di fornire alcune indicazioni circa la corretta modalità di individuazione dei servizi e di imputazione dei costi, nella fase di predisposizione del nuovo Piano Finanziario Preventivo (PFP), previsto dal DM 18.11.2019.

Si ritiene opportuno richiamare i principali cambiamenti normativi intervenuti nell'ultimo biennio sia nel settore specifico dell'accoglienza che nel settore degli appalti pubblici, ai fini della definizione del contesto normativo di riferimento.

La novità più significativa è quella introdotta dal D.L. n. 113/2018, convertito con modificazioni in legge n. 132/2018, il quale modifica in parte l'impianto dell'accoglienza nell'ambito dello Sprar rinominandolo Siproimi – *Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati*. Tale sistema di accoglienza è rivolto ai titolari di protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati (MSNA), nonché ad alcune categorie di stranieri che, in ragione delle specifiche necessità, possono comunque accedere al sistema di protezione internazionale. Relativamente ai msna, la rete Siproimisi qualifica quale "sistema privilegiato" di accoglienza, offrendo agli stessi servizi dedicati sino al compimento del diciottesimo anno di età e, in osservanza dei provvedimenti dell'autorità giudiziaria, anche sino al compimento del ventunesimo anno, al fine di completare il percorso di integrazione avviato.

In tale contesto, si inseriscono anche le novità introdotte dal D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. - Codice dei contratti pubblici e dal D.lgs. n. 117/2017 – Codice del Terzo settore.

A tal proposito si richiama anche il parere n. 2052 del 20/8/2018 del Consiglio di Stato avente ad oggetto la "*Normativa applicabile agli affidamenti di servizi sociali alla luce del d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e del d.lgs. 3 luglio 2017, n. 117*".

Le modifiche apportate al sistema si sono rese opportune anche in considerazione delle particolari vulnerabilità dei soggetti in favore dei quali il D. L. n. 113/2018 prevede l'accoglienza (i cd. "casi speciali") delle tutele aggiuntive. In relazione a questo ultimo aspetto, la possibilità di attivare servizi specifici deve essere prevista sin dalla fase di stesura e di previsione del PFP, indipendentemente dalla necessità o meno di attivazione degli stessi nel triennio di finanziamento.



## Modalità compilazione del PFP

Per effetto delle disposizioni introdotte con il DM 18.11.2019, gli enti locali titolari di finanziamento potranno, sia in sede di presentazione del PFP collegato alle istanze di prosecuzione (dal 01.07.2020 in poi) che di presentazione di nuovi progetti, determinare un nuovo costo complessivo che sarà valutato in relazione alle esigenze di accoglienza e nei limiti delle risorse disponibili del FNPSA.

Si richiama a tal proposito quanto indicato all'art. 13, comma 3, delle Linee Guida allegate al DM 18.11.2019.

Di seguito le novità introdotte nella predisposizione del PFP, con il DM 18.11.2019:

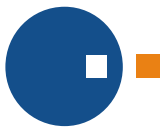
- **Introduzione di tre tipologie di PFP:** l'art. 12, comma 2, delle Linee Guida allegate al DM 18.11.2019, indica che il PFP è redatto in relazione a ciascuna tipologia di accoglienza prevista dall'art. 7, comma 3 delle Linee Guida suddette ovvero "ordinari", "dm/ds" e "msna", in conformità all'apposito modello presente in piattaforma FN Asilo.
- **Suddivisione del PFP in diverse macro voci:** i nuovi format del PFP presentano diverse macrovoci; nello specifico 6 per i progetti relativi alla tipologia di accoglienza "ordinari" e dm/ds" e 7 per i progetti relativi alla tipologia di accoglienza msna.

**Tabella 1. PFP ORD e DM/DS**

COD	DESCRIZIONE SPESA
A	Costo del Personale
B	Spese di gestione diretta
C	Immobili e utenze
D	Spese direttamente riconducibili alla presa in carico dei beneficiari
E	Viaggi/formazione/sensibilizzazione
	<b>TOTALE COSTI DIRETTI</b>
F	Costi indiretti (spese generali di gestione e di supporto alle attività di progetto e relativi materiali)

**Tabella 2. PFP MSNA**

COD	DESCRIZIONE SPESA
A	Costo del Personale
B	Spese di gestione diretta
C	Immobili e utenze
D	Spese direttamente riconducibili alla presa in carico dei beneficiari
E	Viaggi/formazione/sensibilizzazione
G	Retta omnicomprensiva dei servizi di accoglienza
	<b>TOTALE COSTI DIRETTI</b>
F	Costi indiretti (spese generali di gestione e di supporto alle attività di progetto e relativi materiali)



In relazione alle tabelle precedenti, si dettagliano di seguito le singole macro voci elencate, con l'obiettivo di agevolare la compilazione del PFP<sup>1</sup>.

### 1) Voce di spesa A “Costo del personale”

In relazione alla suddetta voce è prevista una percentuale da applicare rispetto al costo complessivo di progetto. La percentuale prevista è differente per le due tipologie di accoglienza – Ordinari e dm/ds – ed il limite massimo di imputazione è rispettivamente pari al 40% per i progetti Ordinari e al 50% per i progetti dm/ds.

Non è previsto il limite per i progetti volti all'accoglienza dei msna, il cui costo del personale è determinato in conformità alle indicazioni contenute nella normativa nazionale e regionale di riferimento, nella quale si rinviene il numero e la qualifica del personale da impiegare per ciascuna tipologia di struttura adibita all'accoglienza dei minori.

La macrovoce è suddivisa in due sezioni: *Equipe multidisciplinare* e *Consulenze*.

La percentuale del 40% per i progetti Ordinari e al 50% per i progetti dm/ds, come indicato nel format del PFP, deve essere applicata solo alla sezione denominata *Equipe multidisciplinare* e precisamente considerando i soli costi allocati alle micro voci del PFP così distinte:

**Tabella 3 COSTO DEL PERSONALE - PFP ORDINARI**

A	Codice di riferimento del triennio precedente	Costo del Personale
		<b>Equipe multidisciplinare</b> (massimo il 40% del costo totale di progetto)
A1e	P1	Operatori sociali
A2e	P2	Interpreti e mediatori culturali
A3e	P3	Operatori legali
A4e	P5	Assistenti sociali
A5e	P6	Psicologi
A6e		Operatori dell'integrazione
A7e	P4	Personale addetto alle pulizie
A8e	P7	Altre figure professionali

<sup>1</sup>**Codici di riferimento del triennio precedente:** nei form del PFP è presente una colonna denominata “codice di riferimento del triennio precedente”, nella quale sono indicati i codici di spesa relativi al form del PFP del triennio precedente (2017-2019), al fine di guidare i soli progetti in prosecuzione nella corretta compilazione del nuovo piano.



**Tabella 4 COSTO DEL PERSONALE - PFP DM/DS**

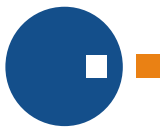
<b>A</b>	<b>Codice di riferimento del triennio precedente</b>	<b>Costo del Personale</b>
		<b>Equipe multidisciplinare</b> (massimo il 50% del costo totale di progetto)
<b>A1e</b>	<i>P1</i>	Operatori sociali
<b>A2e</b>	<i>P2</i>	Interpreti e mediatori culturali
<b>A3e</b>	<i>P3</i>	Operatori legali
<b>A4e</b>	<i>P5</i>	Assistenti sociali
<b>A5e</b>	<i>P6</i>	Psicologi
<b>A6e</b>	<i>T2</i>	Personale sanitario specialistico ( <i>infermieri, medici e psicologi con specializzazioni adeguate anche in etnopsichiatria</i> )-
<b>A7e</b>		Operatori dell'integrazione
<b>A8e</b>	<i>P4</i>	Personale addetto alle pulizie
<b>A9e</b>	<i>P7</i>	Altre figure professionali

In relazione all'equipe multidisciplinare e alle figure in essa indicate, si rimanda a quanto disposto dall'art. 36 delle Linee guida allegate al DM 18.11.2019. Si sottolinea, che nei progetti dedicati all'accoglienza dm/ds è stata prevista un'ulteriore figura professionale con competenze specialistiche nella presa in carico di persone portatrici di determinati bisogni o vulnerabilità (*voce di spesa A6e*).

In relazione alla sezione *Consulenze* della medesima macro voce A, si rappresenta che in tale tipologia di spesa potranno essere allocati i costi relativi al servizio prestato da figure professionali che non fanno parte dell'equipe multidisciplinare e che rispondono ad esigenze particolari che potrebbero emergere in seguito alla presa in carico di specifiche tipologie di beneficiari (es. vittime di tratta).

I costi afferenti ai consulenti dovranno rispondere ai tariffari professionali e saranno legati all'effettiva erogazione dei servizi resi ai beneficiari.

In tale sezione si potranno anche imputare i costi relativi alla gestione amministrativa del personale come quelli relativi ai professionisti esterni (commercialisti e/o consulenti del lavoro) e alla supervisione psicologica dell'equipe multidisciplinare.



**Tabella 5 CONSULENZE - PFP ORD - DM/DS - MSNA**

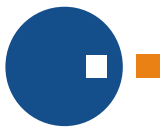
	<i>Codice di riferimento del triennio precedente</i>	<i>Consulenze</i>
A1c	T1	<i>Esperti legali (avvocato)</i>
A2c		<i>Operatori anti-tratta</i>
A3c	S2	<i>Mediazione culturale e interpretariato</i>
A4c	A2	<i>Consulenti fiscali e del lavoro</i>
A5c		<i>Altre figure professionali (supervisione psicologica)</i>

## **2) VOCE DI COSTO B “SPESE DI GESTIONE DIRETTA”**

All'interno di tale macro voce potranno essere allocate tutte le spese connesse agli oneri derivanti dalle procedure di selezione dei soggetti del privato sociale e ai costi di gestione amministrativa in capo sia all'ente locale che ad eventuali enti attuatori. L'ente locale titolare di finanziamento potrà indicare, nella previsione di spesa, anche il costo relativo al fondo di risorse finanziarie costituito in misura non superiore al 2% dell'importo dei servizi posti a base di gara, così come disposto dall'art. 113, del d.lgs. n. 50/2016. Saranno dunque riconosciuti i costi afferenti alle attività di predisposizione e di controllo delle procedure di gara e di esecuzione dei contratti pubblici in capo alle figure del RUP e del DEC (*voce di spesa B6*).

Inoltre, nel caso in cui l'ente locale titolare di finanziamento intenda avvalersi di uno o più enti attuatori per la realizzazione delle attività, così come previsto dall'art. 10, delle Linee Guida allegate al DM 18.11.2019, sarà necessario prevedere l'allocazione dei costi inerenti l'IVA sulle operazioni che costituiscono prestazioni di servizi (*voce di spesa B5*). A tal proposito si precisa che gli importi derivanti da economie di gara e/o ribasso d'asta non potranno essere utilizzati per l'erogazione di altri servizi nel medesimo esercizio finanziario.

Infine, in conformità con quanto indicato nell'art. 31 delle Linee Guida allegate al DM 18.11.2019, l'ente locale titolare di finanziamento ha l'obbligo di avvalersi della figura di un revisore contabile indipendente che assume l'incarico di effettuare le verifiche amministrativo-contabili di tutti i documenti giustificativi originali relativi ad ogni voce di spesa. E' infatti in capo al controllo del revisore la verifica del criterio di imputazione dei costi nonché della documentazione di supporto (*voce di spesa B4*).



Le spese afferenti l'incarico del revisore dovranno essere ricomprese nelle seguenti fasce:

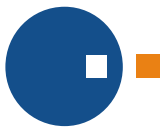
<b>QUOTA FINANZIAMENTO PROGETTO</b>	<b>COMPENSO MASSIMO DEL REVISORE</b>
progetti finanziati per un <b>importo complessivo</b> da 0 fino a 500.000,00 euro	un massimo di spesa pari a € 5.000,00 per l'intero periodo di finanziamento;
progetti finanziati per un <b>importo complessivo</b> da 500.000,00 fino a 1.000.000,00 euro	un massimo di spesa pari a € 10.000,00 per l'intero periodo di finanziamento;
progetti finanziati per un <b>importo complessivo</b> da 1.000.001,00 fino a 2.500.000,00 euro	un massimo di spesa pari a € 15.000,00 per l'intero periodo di finanziamento;
progetti finanziati per un <b>importo complessivo</b> oltre 2.500.000,00	€ 15.000,00 + (Importo complessivo triennale del progetto – 2,5 MLN di €.)* 0,30% per l'intero periodo di finanziamento;

**Tabella 6. ORD – DM/DS- MSNA**

<b>B</b>	<b>A/Ci</b>	<b>Spese di gestione diretta</b>
<b>B1</b>	Ci1	<i>Spese telefoniche per utenze fisse e mobili usufruite dal personale</i>
<b>B2</b>	Ci2	<i>Spese di carburante per automezzi di servizio</i>
<b>B3</b>	A4	<i>Spese per fidejussioni</i>
<b>B4</b>	A4	<i>Costi del revisore contabile indipendente</i>
<b>B5</b>	A4	<i>Costi dell'IVA sui servizi resi dall'ente attuatore</i>
<b>B6</b>	A4	<i>Costi connessi all'espletamento delle procedure di affidamento (RUP, DEC, registrazione atti, pubblicità)</i>
<b>B7</b>	B1	<i>Acquisto, noleggio o leasing di mobili, arredi ed elettrodomestici (opzione più favorevole)</i>
<b>B8</b>	B2	<i>Acquisto, noleggio o leasing di hardware, software, strumentazione tecnica ed attrezzature (opzione più favorevole)</i>

### **3) VOCE DI COSTO C “IMMOBILI ED UTENZE”**

In tale macro voce saranno allocati i costi relativi all'utilizzo di immobili destinati all'accoglienza dei beneficiari del progetto Siproimi.



E' opportuno richiamare il comma 4, dell' art. 23, delle Linee guida allegate al DM 18.11.2019, che prevede che i costi di manutenzione straordinaria siano riconosciuti esclusivamente nel caso in cui l'immobile sia di proprietà dell'ente locale o sia stato confiscato alla criminalità organizzata ed assegnato allo stesso per finalità istituzionali. Questi costi, esclusi qualora il bene usufruisca di altri contributi, saranno riconosciuti nella misura massima del 3,33% del costo annuo complessivo a valere su tutto il triennio ammesso a finanziamento.

Il DM 18.11.2019 non disciplina i costi di manutenzione ordinaria del locatario in quanto previsti dalle vigenti disposizioni normative (art. 1576 cc e L.n. 382/78); per tali costi, da documentare adeguatamente, è stato fissato il limite massimo del 3% del costo annuo complessivo di progetto, a valere su tutto il triennio ammesso a finanziamento.

Nella voce di spesa C4 gli enti locali titolari di finanziamento possono invece imputare i costi sostenuti per la presa in carico di beneficiari portatori di determinate fragilità o vulnerabilità. Ci si riferisce in modo particolare alle spese che possono essere sostenute - anche sotto forma di retta omnicomprensiva dei servizi - per l'ospitalità di beneficiari in strutture dedicate alla riabilitazione ovvero strutture protette per nuclei familiari. Si precisa, che potrà essere imputato il solo costo non riconosciuto dal SSN.

**Tabella 7 PFP PRD – DM/DS - MSNA**

<b>C</b>	<b>L</b>	<b>Immobili e utenze</b>
<b>C1</b>	L1	<i>Ristrutturazione dei locali destinati all'ospitalità dei beneficiari - solo per beni di proprietà dell'Ente Locale o ad esso assegnati - (massimo 3,33% del costo totale di progetto annuo)</i>
<b>C2</b>	L2	<i>Opere di piccola manutenzione rientranti nel contratto di locazione e relativi materiali (massimo 3% del costo totale di progetto annuo)</i>
<b>C3</b>	L3	<i>Affitto locali, condominio, registrazione contratti</i>
<b>C4</b>		<i>Ospitalità presso strutture dedicate alla riabilitazione/ strutture protette per nucleo familiare (riconoscimento del costo per la quota non coperta dal SSN).</i>
<b>C5</b>	L4	<i>Pulizia locali e relativi materiali</i>
<b>C6</b>	L5	<i>Utenze delle strutture di accoglienza (acqua, elettricità, gas e gasolio da riscaldamento)</i>

#### **4) VOCE DI COSTO D "SPESE DIRETTAMENTE RICONDUCEBILI ALLA PRESA IN CARICO DEI BENEFICIARI"**

Tale macro voce è relativa a tutti quei costi che sono direttamente correlati all'accoglienza dei beneficiari Siproimi ed è sottoposta ad un limite percentuale minimo da calcolare sul costo complessivo di progetto: pari al 15% per i progetti Ordinari ed al 10% per progetti dm/ds. Per la tipologia di accoglienza msna non è previsto alcun limite percentuale per i motivi in precedenza indicati.



Nella medesima macro voce potranno inoltre essere allocati sia i costi determinati dalle erogazioni dirette ai beneficiari (ad esempio pocket money e contributo vitto) sia quelli

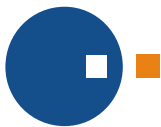
affidenti alle attività di accoglienza integrata propriamente detta, come i corsi di formazione professionale, le borse lavoro nonché i tirocini formativi.

La macro voce comprende anche una sezione dedicata agli strumenti di integrazione sul territorio rivolti ai beneficiari ed utilizzati all'atto dell'uscita degli stessi dal progetto Siproimi: i contributi straordinari all'uscita e i contributi alloggio.

Si precisa che relativamente alle spese per la salute (D3 e D4) si dovrà fare riferimento al SSN; in presenza di situazioni eccezionali ed adeguatamente motivate le spese potranno essere attivate previa espressa autorizzazione del Servizio Centrale.

**Tabella 8 PFP ORD - MSNA**

<b>D</b>	<b>I ,G,S,T,A3</b>	<i>Spese direttamente riconducibili alla presa in carico dei beneficiari (minimo 15% del costo totale di progetto)</i>
<b>D1</b>	G1	<i>Vitto, abbigliamento, igiene personale, assistenza infanzia, materiale ludico</i>
<b>D2</b>	G2	<i>Effetti lettercci</i>
<b>D3</b>	T2	<i>Assistenza sanitaria specialistica (infermieri, medici e psicologi con specializzazioni adeguate, anche in etnopsichiatria) da attivare previa autorizzazione concessa dal S.C come previsto dal manuale di rendicontazione.</i>
<b>D4</b>	G3	<i>Altre spese per la salute (medicinali, protesi) non riconosciute dal SSN, da attivare previa autorizzazione concessa dal S.C come previsto dal manuale di rendicontazione.</i>
<b>D5</b>	G4	<i>Spese di trasporto urbano ed extra-urbano, spese di trasferimento, viaggio e soggiorno temporaneo dei beneficiari</i>
<b>D6</b>	G6	<i>Pocket Money</i>
<b>D7</b>	G5	<i>Spese per la scolarizzazione</i>
<b>D8</b>	G7	<i>Alfabetizzazione</i>
<b>D9</b>	I1	<i>Corsi di formazione professionale</i>
<b>D10</b>	I2	<i>Borse lavoro e tirocini formativi</i>
<b>D11</b>	I6	<i>Spese per l'integrazione</i>
<b>D12</b>	A3	<i>Spese relative all'assistenza (tessere telefoniche per beneficiari, spese di assicurazione per infortuni e r.c. dei beneficiari, fototessere ecc, ecc )</i>
		<i>Contributi per l'uscita</i>
<b>D13</b>	I3	<i>Contributi alloggio ed interventi per agevolare la sistemazione alloggiativa</i>
<b>D14</b>	I4	<i>Contributi acquisto arredi per alloggi beneficiari</i>
<b>D15</b>	I5	<i>Contributi straordinari per l'uscita</i>



**Tabella 9PFP DM/DS**

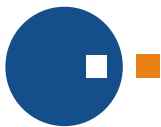
<b>D</b>	<b>I, G, S, T, A3</b>	<b>Spese direttamente riconducibili alla presa in carico dei beneficiari (minimo 10% del costo totale di progetto)</b>
<b>D1</b>	G1	Vitto, abbigliamento, igiene personale, assistenza infanzia, materiale ludico
<b>D2</b>	G2	Effetti lettereschi
<b>D3</b>	G3	Altre spese per la salute (medicinali, protesi) non riconosciute dal SSN, da attivare previa autorizzazione concessa dal S.C come previsto dal manuale di rendicontazione.
<b>D4</b>	G4	Spese di trasporto urbano ed extra-urbano, spese di trasferimento, viaggio e soggiorno temporaneo dei beneficiari
<b>D5</b>	G6	Pocket Money
<b>D6</b>	G5	Spese per la scolarizzazione
<b>D7</b>	G7	Alfabetizzazione
<b>D8</b>	I1	Corsi di formazione professionale
<b>D9</b>	I2	Borse lavoro e tirocini formativi
<b>D10</b>	I6	Spese per l'integrazione
<b>D11</b>	A3	Spese relative all'assistenza (tessere telefoniche per beneficiari, spese di assicurazione per infortuni e r.c. dei beneficiari, fototessere)
	Contributi per l'uscita	
<b>D12</b>	I3	Contributi alloggio ed interventi per agevolare la sistemazione alloggiativa
<b>D13</b>	I4	Contributi acquisto arredi per alloggi beneficiari
<b>D14</b>	I5	Contributi straordinari per l'uscita

### **5) VOCE DI COSTO E “VIAGGI/FORMAZIONE/SENSIBILIZZAZIONE”**

In tale voce di costo possono essere imputate le spese sostenute per la realizzazione di eventi di sensibilizzazione e/o di eventi interculturali che sono a favore dell'inclusione dei beneficiari sul territorio (*voce di spesa E1*).

Saranno imputati i costi relativi agli incontri nazionali, ai convegni nonché ai corsi di formazione. Questi ultimi sono ritenuti opportuni per il personale afferente all'èquipe multidisciplinare del progetto Siproimi (*voce di spesa E2*).

Si specifica che, solo per i progetti volti all'accoglienza dei msna, in questa voce sono ascrivibili anche le spese afferenti alle attività di raccordo con i tutori volontari, in conformità con quanto previsto dall'art. 35, delle Linee Guida allegate al DM 18.11.2019 nonché dalla legge n. 47/2017.



**Tabella 10 ORD – DM/DS**

<b>E</b>	<b>I6, A1</b>	<b>Viaggi/formazione/sensibilizzazione</b>
<b>E1</b>	I6	<i>Eventi di sensibilizzazione</i>
<b>E2</b>	A1	<i>Spese per incontri nazionali, convegni, corsi di formazione, trasporto pubblico a favore del personale. Viaggi</i>

**Tabella 11 PFP MSNA**

<b>E</b>	<b>I6, A1</b>	<b>Viaggi/formazione/sensibilizzazione</b>
<b>E1</b>	I6	<i>Eventi di sensibilizzazione</i>
<b>E2</b>	A1	<i>Spese per incontri nazionali, convegni, corsi di formazione, trasporto pubblico a favore del personale. Viaggi</i>
<b>E3</b>		<i>Attività di raccordo con i tutori volontari</i>

#### **6) VOCE DI COSTO G “RETTA /AFFIDO” – SOLO PER PROGETTI MSNA**

In questa voce di spesa, riferita solo ai PFP dei progetti msna, possono essere allocati i costi relativi al sostenimento di rette omnicomprensive per l'accoglienza di minori, a copertura della totalità dei beni e servizi che l'ente locale paga a strutture autorizzate e/o accreditate, come previsto dalla normativa regionale o nazionale vigente in materia (*voce di spesa G1*).

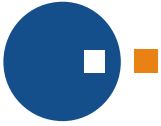
Inoltre, nella medesima macro voce, potranno essere imputate anche le spese afferenti all'affidamento familiare, in conformità ai regolamenti di riferimento in materia, ove presenti (*voce di spesa G2*).

**Tabella 12 PFP MSNA**

<b>G</b>	<b>A3</b>	<b>Retta/Affido</b>
<b>G1</b>	A3	<i>Retta omnicomprensiva dei servizi di accoglienza minori</i>
<b>G2</b>	A3	<i>Affido familiare</i>

#### **7) VOCE DI COSTO F “COSTI INDIRETTI”**

In tale voce di costo possono essere allocati i costi derivanti da categorie di spesa non identificabili come specifiche e direttamente legate alle attività necessarie per la realizzazione del progetto, nel limite massimo di imputazione del 7% del totale dei costi diretti, valevole per tutte e tre le tipologie di accoglienza (ORD, MSNA e DM/DS).



In fase di predisposizione del PFP i costi indiretti devono essere indicati con un unico importo complessivo nella riga ad essi dedicata “*costi indiretti (spese generali di gestione e di supporto alle attività di progetto e relativi materiali)*”; in fase di rendicontazione gli stessi dovranno essere declinati e documentati nel registro generale delle spese in modo analitico, con indicazione di tutte le spese che concorrono alla determinazione della medesima macrovoce.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si rappresenta di seguito un elenco di categorie di spese riconducibili ai costi indiretti:

- costi di comunicazione (posta, fax, telefono, collegamento internet, software di telecomunicazione, ecc.);
- forniture per ufficio (cancelleria, fotocopie, carta, inchiostro, toner, ecc.);
- mobili per ufficio;
- attrezzature IT standard per ufficio (fotocopiatrice, proiettore, PC, laptop, ecc.), macchine fotografiche, videocamere.

**Tabella 13 PFP ORD – DM/DS – MSNA**

<b>F</b>	<b>Ci</b>	<b>Costi indiretti (spese generali di gestione e di supporto alle attività di progetto e relativi materiali) - massimo 7% dei costi diretti -</b>
----------	-----------	---

# All. F) del Capitolato

n.unità	monte ore	CCNL applicato	Mansione	Livello	Tipo orario	Assunzione	n. scatti	Sede lavoro	Assunzione L.68/99
1	38,00	Cooperative Sociali	Operatore all'integrazione	D2	Full-time	14/01/2000	5	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
2	38,00	Cooperative Sociali	Operatore del lavoro	D1	Full-time	01/04/2014	4	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
3	15,00	Cooperative Sociali	Operatore dell'abitare	C3	Part-time	16/01/2020	1	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
4	21,00	Cooperative Sociali	Operatore dell'accoglienza	C1	Part-time	02/03/2020	1	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
5	20,00	Cooperative Sociali	Operatore legale	D1	Part-time	01/10/2020	0	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
6	19,00	Cooperative Sociali	Operatore dell'accoglienza	C1	Part-time	02/01/2022	0	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
7	38,00	Cooperative Sociali	Assistente sociale	D1	Full-time	02/01/2022	0	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
8	10,00	Cooperative Sociali	Supervisore progetto	D3	Part-time	01/01/2015	3	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
9	17,00	Cooperative Sociali	Cuoca	C3	Part-time	23/01/2006	5	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
10	13,00	Cooperative Sociali	Coordinatore d'equipe	D3	Part-time	11/05/2009	5	Mestre - Via Pezzana n. 1	NO
11	25,00	Cooperative Sociali	Operatore dell'accoglienza	D1	Part-time	06/07/2022	0	Venezia - Santa Maria Ausiliatrice, Fondamenta San Giocchin 454	NO
12	38,00	Cooperative Sociali	Operatore dell'accoglienza	D1	Full-time	21/07/2022	0	Venezia - Santa Maria Ausiliatrice, Fondamenta San Giocchin 454	NO
13	30,00	Cooperative Sociali	Operatore dell'accoglienza con funzioni organizzative	D2	Part-time	19/09/2022	0	Venezia - Santa Maria Ausiliatrice, Fondamenta San Giocchin 454	NO
14	30,00	Cooperative Sociali	Operatore all'integrazione	D1	Part-time	07/11/2022	0	Venezia - Santa Maria Ausiliatrice, Fondamenta San Giocchin 454	NO
15	25,00	Cooperative Sociali	Coordinatore d'equipe in affiancamento	C3	Part-time	10/02/2021	0	Venezia - Santa Maria Ausiliatrice, Fondamenta San Giocchin 454	NO
16	20,00	Cooperative Sociali	Amministrativa	D2	Part-time	24/10/2019	1	Mestre - Viale San Marco n. 172	NO
17	10,00	Cooperative Sociali	Operatore dell'accoglienza	D2	Part-time	21/04/2008	5	Venezia - Santa Maria Ausiliatrice, Fondamenta San Giocchin 454	NO

