



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



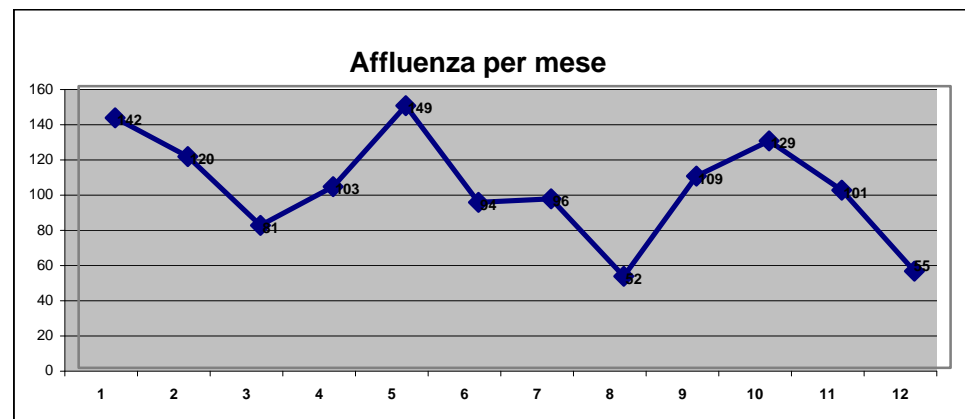
## Monitoraggio dell'utenza Sportello Immigrati

**Anno 2007**

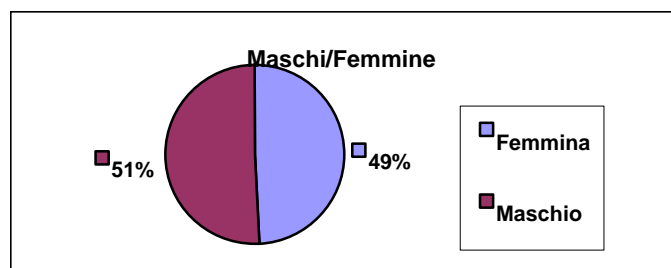
L'attività dello Sportello Immigrati rientra nell' ampio Progetto denominato "Galliate Multietnica", che comprende anche la realizzazione di corsi di lingua italiana per stranieri ed il servizio di controllo ed inserimento on-line dei dati per la richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno e di rilascio e rinnovo della carta di soggiorno. Al progetto "Galliate Multietnica" collaborano, come da qualche anno a questa parte, il Patronato ACLI, l'Associazione "Il pane e le rose", l'Associazione "Vega", l'Associazione "Ambulatorio di Pronta Accoglienza", il C.I.S.A. Ovest Ticino, il Centro di assistenza "S. Giuseppe Maria Gambaro" della Caritas parrocchiale ed è un progetto finanziato dalla Provincia di Novara.

## SPORTELLO IMMIGRATI Monitoraggio dell'utenza - ANNO 2007

Apertura dello Sportello Immigrati	Affluenza
1° trim	343
2° trim.	346
3° trim.	257
4° trim.	285
<b>Totale contatti</b>	<b>1231</b>
<b>N° aperture</b>	<b>100</b>
<b>Media contatti</b>	<b>12,3</b>

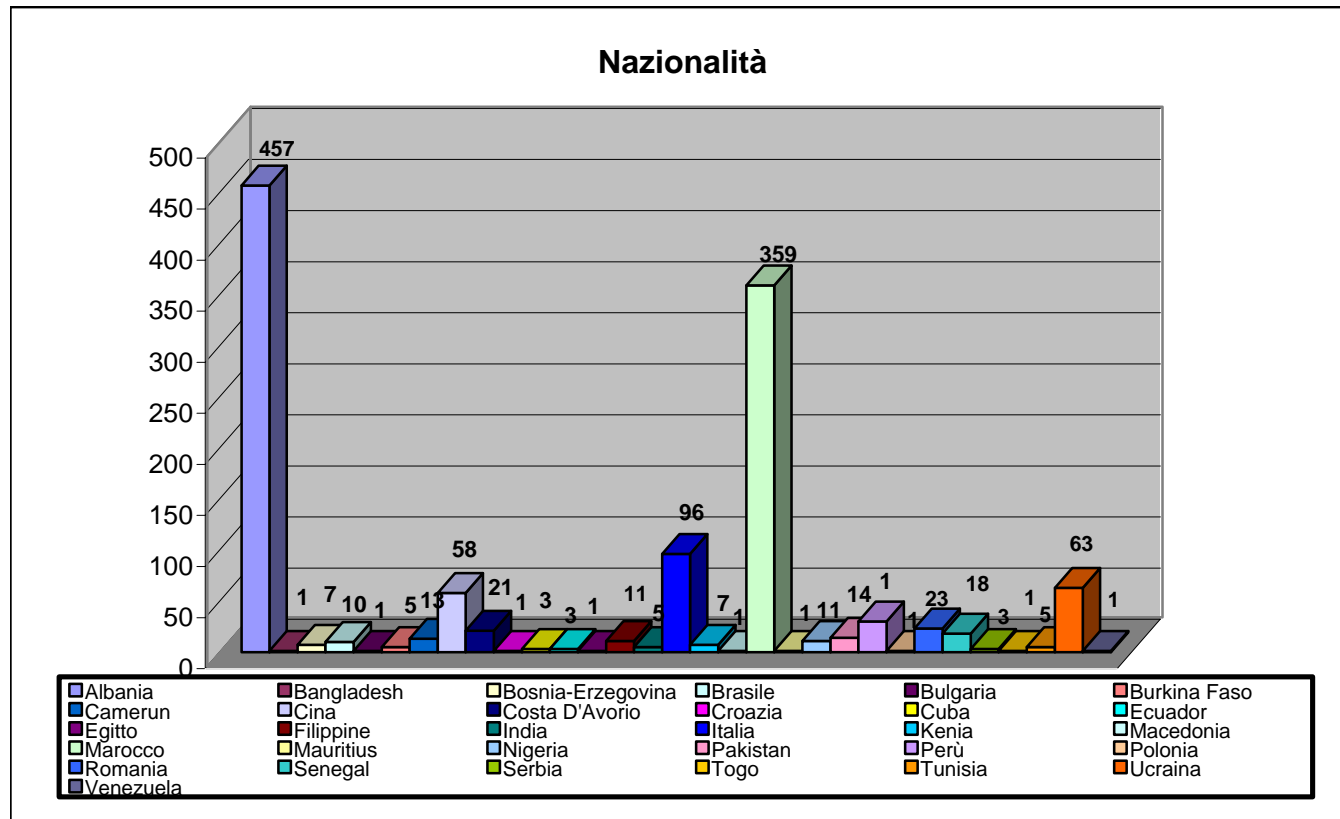


L'affluenza al servizio è decisamente aumentata negli anni: dai 790 contatti del 2005 agli attuali 1231. Nel 2006 sono stati 1163, quindi l'aumento registrato nell'anno appena conclusosi corrisponde al 6% circa. Questo fenomeno è riconducibile alle sempre più numerose e complesse esigenze dei cittadini extracomunitari, che richiedono, quasi necessariamente, competenze qualificate e che portano le persone a cercare sempre più il supporto dello Sportello.



Come nel 2006, l'utenza femminile è praticamente allineata a quella maschile, mentre negli anni passati si è verificata una lieve prevalenza di uomini.

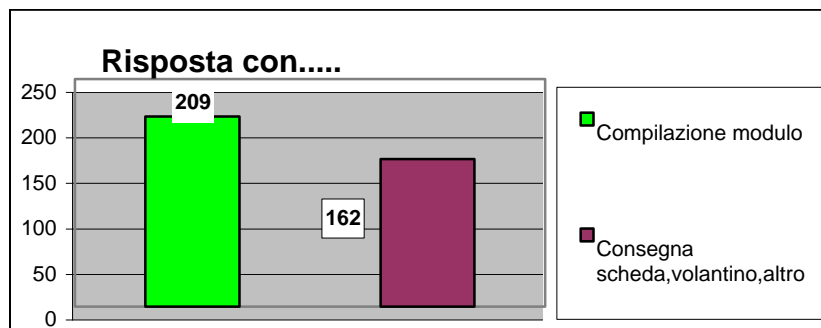
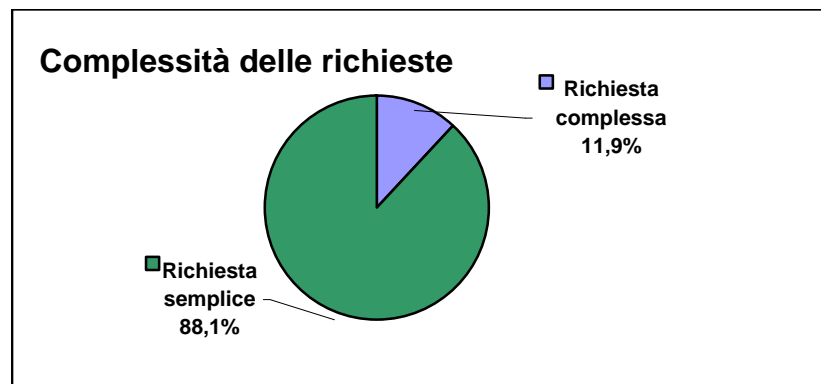
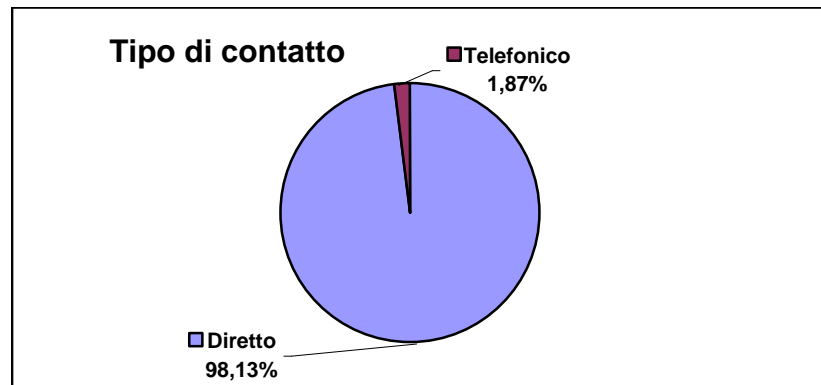
SPORTELLO IMMIGRATI Monitoraggio dell'utenza - ANNO 2007



Nazione	Numero
<b>Albania</b>	<b>457</b>
Bangladesh	1
Bosnia-Erzegovina	7
Brasile	10
Bulgaria	1
Burkina Faso	5
Camerun	13
<b>Cina</b>	<b>58</b>
Costa D'Avorio	21
Croazia	1
Cuba	3
Ecuador	3
Egitto	1
Filippine	11
India	5
<b>Italia</b>	<b>96</b>
Kenia	7
Macedonia	1
<b>Marocco</b>	<b>359</b>
Mauritius	1
Nigeria	11
Pakistan	14
Perù	30
Polonia	1
Romania	23
Senegal	18
Serbia	3
Togo	1
Tunisia	5
<b>Ucraina</b>	<b>63</b>
Venezuela	1

Dello Sportello continuano ad usufruire soprattutto Albanesi e Marocchini, come negli anni scorsi. D'altra parte sono di queste nazionalità la maggior parte degli stranieri residenti a Galliate. Numerose le persone di nazionalità Cinese e Ucraina che frequentano lo sportello. Alcune nazionalità non sono più presenti, mentre è da evidenziare il sempre elevato numero dei cittadini italiani che si rivolgono allo Sportello Immigrati. Questo è determinato dal fatto che diversi italiani intrattengono rapporti (soprattutto di lavoro) con i cittadini extracomunitari e si occupano direttamente degli adempimenti a loro carico. In numero minore i rumeni (23) rispetto al 2006 (60), perchè dal 2007 sono divenuti cittadini comunitari, per i quali sono state poste in essere (a livello legislativo) delle procedure e degli adempimenti gestiti quasi esclusivamente dai Servizi Demografici del Comune.

## SPORTELLO IMMIGRATI Monitoraggio dell'utenza - ANNO 2007



Come negli anni passati, gli utenti continuano a prediligere il contatto diretto e personale con i mediatori dello Sportello. Questo tipo di rapporto è, d'altra parte, indispensabile per il controllo dei documenti e l'inserimento dei dati nella banca dati del Ministero per il rinnovo del permesso di soggiorno e per il rilascio e rinnovo della carta di soggiorno.

Nel dare una risposta, vengono utilizzati spesso materiali predisposti dallo Sportello e dall'URP o guide informative della Regione Piemonte. In alcune situazioni l'utente viene anche aiutato nella comprensione linguistica e nella compilazione di moduli di richiesta. Da far presente che lo Sportello ha continuato a preparare, aggiornare e distribuire materiali informativi tradotti in lingua araba, albanese, cinese, inglese, francese, rumena, russa, portoghese e spagnola.

**SPORTELLO IMMIGRATI Monitoraggio dell'utenza - ANNO 2007**

**CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE DEGLI UTENTI**

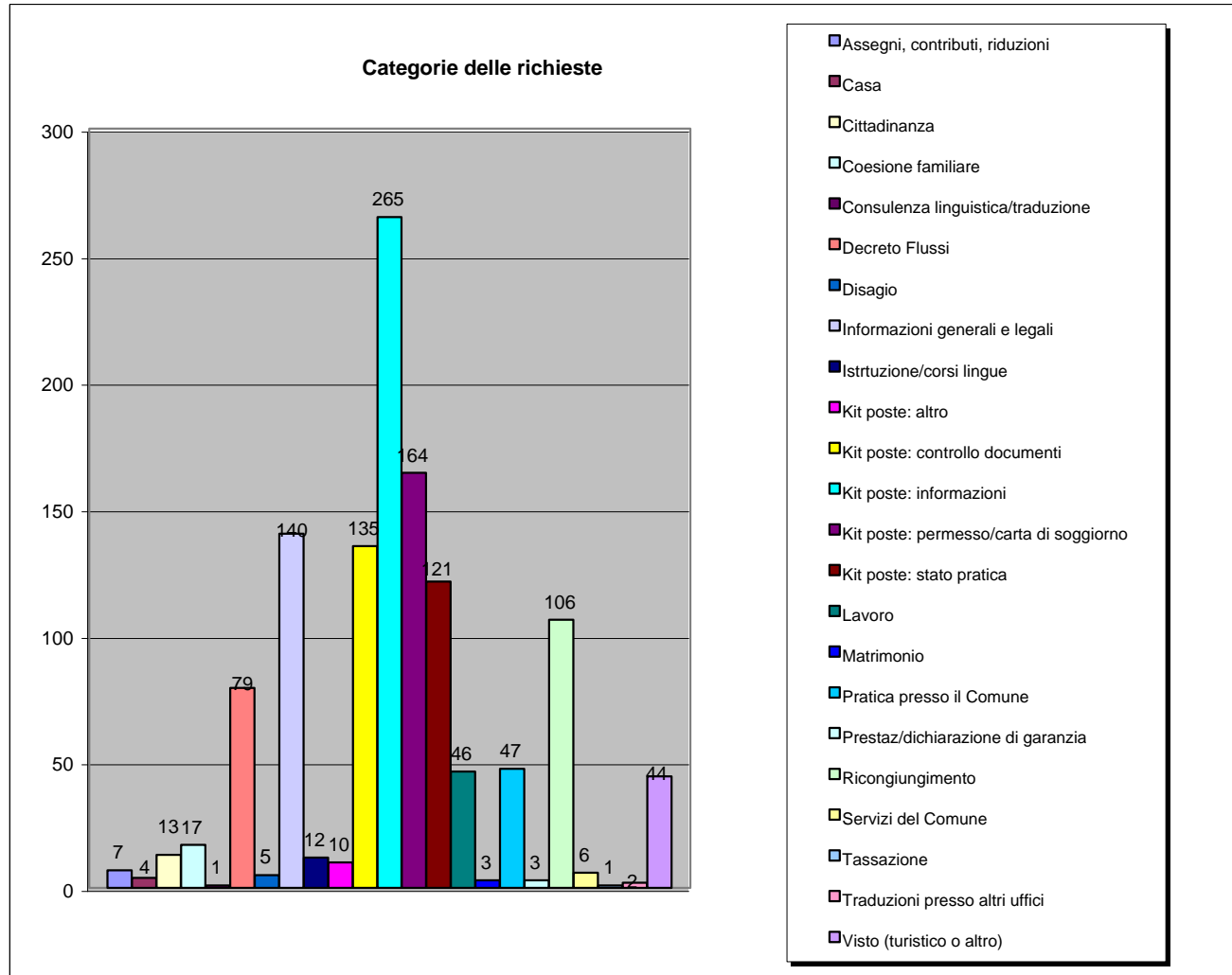
<b>Categoria</b>	<b>Trim 1</b>	<b>Trim 2</b>	<b>Trim 3</b>	<b>Trim 4</b>	<b>Totale</b>
Assegni, contributi, riduzioni	1		1	5	<b>7</b>
Casa	2	1		1	<b>4</b>
Cittadinanza	5	1	2	5	<b>13</b>
Coesione familiare		2	8	7	<b>17</b>
Consulenza linguistica/traduzione		1			<b>1</b>
Decreto Flussi	6	6	9	58	<b>79</b>
Disagio	1	2	2		<b>5</b>
Informazioni generali e legali	73	26	18	23	<b>140</b>
Istruzione/corsi lingue	2	2	7	1	<b>12</b>
Kit poste: altro	4	3	2	1	<b>10</b>
Kit poste: controllo documenti	54	48	28	5	<b>135</b>
Kit poste: informazioni	88	93	46	38	<b>265</b>
Kit poste: permesso/carta di soggiorno	68	50	24	22	<b>164</b>
Kit poste: stato pratica		31	48	42	<b>121</b>
Lavoro	8	17	12	9	<b>46</b>
Matrimonio			1	2	<b>3</b>
Pratica presso il Comune	2	3	21	21	<b>47</b>
Prestaz/dichiarazione di garanzia	3				<b>3</b>
Ricongiungimento	20	39	18	29	<b>106</b>
Servizi del Comune	2		3	1	<b>6</b>
Tassazione			1		<b>1</b>
Traduzioni presso altri uffici		1	1		<b>2</b>
Visto (turistico o altro)	4	20	5	15	<b>44</b>
<b>TOTALE</b>	<b>343</b>	<b>346</b>	<b>257</b>	<b>285</b>	<b>1231</b>

Le richieste allo Sportello Immigrati continuano, come negli scorsi anni, a riguardare in modo prevalente le pratiche relative all'essere cittadini extracomunitari. Anche le "informazioni generali e legali" si riferiscono a queste tematiche. Da notare il considerevole afflusso per il rinnovo del permesso di soggiorno ed il rilascio/rinnovo della carta di soggiorno, classificato come "KIT POSTE", relativo ad una procedura avviata a partire dall'11 dicembre 2006 per ottenere questi documenti. Attualmente, infatti, chi deve attivare queste procedure, deve procurarsi un kit presso gli uffici postali e riconsegnarlo presso gli stessi compilato e corredato della documentazione necessaria. In questo iter, lo Sportello Immigrati interviene orientando il cittadino, supportandolo nel controllo dei documenti necessari e nella compilazione e, quando lo richiedono, nell'inserimento dei dati direttamente nella banca dati del Ministero, con relativa stampa dei moduli compilati da sperdere.

Il supporto dello Sportello Immigrati è fondamentale anche per il successivo controllo dell'avanzamento della pratica inoltrata, (qui classificato come KIT POSTE: STATO PRATICA), che consente, tramite un codice assegnato da Poste Italiane di controllare in Internet, in apposito portale, se la domanda presenta delle anomalie o se è completa (in questo caso si possono vedere anche le date di convocazione in Questura del richiedente).

## SPORTELLO IMMIGRATI Monitoraggio dell'utenza - ANNO 2007

### CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE DEGLI UTENTI



Da notare anche il numero di contatti relativo a RICONGIUNGIMENTO. Si tratta di pratiche analoghe alle precedenti, che seguono, però, un iter diverso, di competenza della Prefettura. Anche DECRETO FLUSSI registra un numero piuttosto elevato di contatti, segno di un forte interessamento per le possibilità di regolarizzazione, soprattutto nel periodo in cui, dopo l'emanazione del relativo Decreto, era possibile fare le richieste. Alto anche il numero dei contatti classificati come VISTO, che si riferisce, nella maggior parte dei casi, alla possibilità di far venire in Italia i propri familiari per motivi di turismo. Elevati anche i contatti classificati come PRATICA PRESSO IL COMUNE, riguardanti solitamente le richieste del certificato di idoneità dell'alloggio, necessario per numerosi adempimenti a carico dei cittadini extracomunitari.

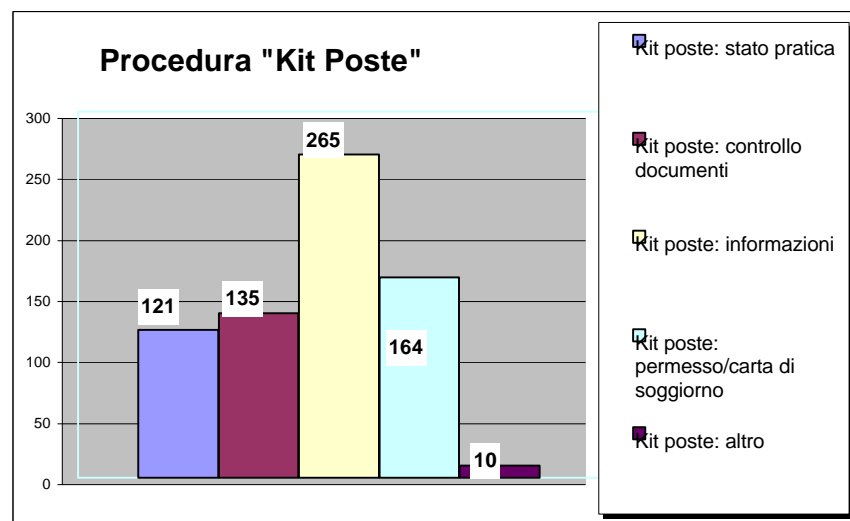
La rilevazione delle richieste allo Sportello Immigrati indica anche altri interessi dei cittadini extracomunitari. Tra questi è prevalente il tema del LAVORO (46). Risultano anche richieste relative alle possibilità offerte dal Comune e dal territorio per servizi ed assistenza.

**SPORTELLO IMMIGRATI Monitoraggio dell'utenza - ANNO 2007**  
**PROCEDURA KIT POSTE**

Contatti all'URP per informazioni generali sulle varie pratiche e adempimenti riguardanti i cittadini extracomunitari, tra cui primo orientamento sulla procedura per il rinnovo del permesso di soggiorno e	<b>716</b>
--	------------

Nel corso di tutto l'anno le attività relative alla procedura definita convenzionalmente "Kit Poste" hanno impegnato non solo il personale dello Sportello Immigrati, ma anche quello dell'URP, che ha avuto il compito di dare prime informazioni sulla procedura stessa, rinviare ai colloqui con i mediatori e verificare la residenza di chi fissava un appuntamento con l'esperta del patronato ACLI per l'inserimento dei dati on line, per la richiesta di permesso di soggiorno o per il rilascio/rinnovo della carta di soggiorno (potevano prenotare un appuntamento solo i residenti a Galliate od i regolarmente ospitati).

Tipi di richieste per "kit Poste"	
Kit poste: stato pratica	121
Kit poste: controllo documenti	135
Kit poste: informazioni	265
Kit poste: permesso/carta di soggiorno	164
Kit poste: altro	10
<b>Totali</b>	<b>695</b>



Dalla data di avvio della procedura KIT POSTE (11/12/2006), ben 695 persone si sono rivolte allo sportello, sia per un primo orientamento (265), sia per il controllo dei documenti necessari da allegare al kit (135) e sia, come precedentemente spiegato, per controllare l'iter della pratica inoltrata (121). Gli inserimenti in nella banca dati del Ministero effettuati dall'esperta del patronato ACLI che collabora con lo Sportello sono stati 164.