

Servizio di orientamento ed informazione cittadini italiani e stranieri	2009	2010	2011
n. contatti in materia di immigrazione	7.639	6.976	7.711
n. utenti immigrati che hanno ricevuto almeno una prestazione	3.345	2.925	3.240
n. contatti utenti rifugiati e richiedenti asilo	630	221	1.464

La conoscenza del fenomeno migratorio del Servizio Immigrazione, deriva anche dai numerosi contatti con gli immigrati del territorio che si presentano agli sportelli per avere le più svariate informazioni quali: i diritti e doveri di cittadinanza, le normative sull'immigrazione, i permessi di soggiorno, le modalità di accesso ai servizi sociali, sanitari e scolastici, le strutture di accoglienza, i servizi per la formazione e il lavoro, i corsi di italiano e le varie iniziative presenti sul territorio. Nel valutare le aree territoriali di utenza, si può considerare una distribuzione del 40% di utenti a Venezia e un 60% per Mestre (che arriva quasi al 90% per le utenze dei corsi di italiano). L'utenza di Mestre, sia per gli inserimenti scolastici sia per l'orientamento agli sportelli e ancora di più per i corsi di italiano, ha valori assoluti molto elevati. Tra gli utenti è da considerare anche una quota di titolari della protezione internazionale non più ospiti dei centri, ma presenti sul territorio (circa 200 persone) pur senza aver concluso un processo di inserimento e di stabilizzazione. Ulteriori 307 persone immigrate, sono da considerarsi soggetti deboli o multiproblematici e sono stati seguiti dal servizio sociale nel 2011; tra queste, 36 hanno avuto ospitalità temporanee per mancanza di altre risorse e le altre 154 hanno avuto piccoli contributi economici per necessità vitali. Tra le prestazioni di aiuto sociale, alcune specifiche azioni sono state finalizzate al ritorno volontario assistito, in collaborazione con l'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (Oim) e la Rete Nirva (Networking Italiano per il Rimpatrio Volontario Assistito): nel corso dell'anno 20 persone hanno usufruito di queste facilitazioni per il ritorno nei paesi di origine.

Tra chi chiede informazioni allo sportello telefonico (1.500 chiamate nel 2011), il 28% lo fa per avere chiarimenti sul permesso di soggiorno, il 6% per avere informazioni sui ricongiungimenti familiari. In riferimento al target rifugiati il Progetto Fontego ha ospitato nei centri di accoglienza 178 persone richiedenti o titolari di protezione internazionale, 25 delle quali esplicitamente riconosciute come vulnerabili (donne sole con bambini, disabili, vittime di tortura o violenza). Sempre su questo fronte sono stati attivati specifici interventi di tutela per esempio tramite colloqui di orientamento e supporto per le pratiche legali (162 in tutto l'anno), sono stati inoltre utilizzati gli strumenti messi a disposizione dal progetto per facilitare l'integrazione nel territorio all'uscita dai centri, quali: n. 17 contributi specifici per chi abbia reperito di alloggio, n. 83 contributi economici di limitata entità per affrontare le spese di primo inserimento. Nel 2011 sono stati realizzati 10 progetti per facilitare l'integrazione, tra gli altri "Mediazioni 6" e "Mediazioni 7", della Conferenza dei Sindaci dell'USSL 12, che hanno lo specifico obiettivo di assicurare in questi territori analoghi servizi di base per l'integrazione. Tra i molti eventi di promozione culturale è da segnalare l'iniziativa realizzata il 23 ottobre in collaborazione con la Biblioteca Centrale di Mestre "Nuovi con Testi" con reading, proiezioni, presentazioni e confronti sui temi delle produzioni interculturali nelle città. L'attività di orientamento è una delle missioni prioritarie del Servizio Immigrazione.

Nel corso del 2011 questa attività ha mantenuto un alto livello di richiesta che in qualche modo dimostra una buona affidabilità avvertita dai cittadini: 1634 sono stati gli accessi agli sportelli telefonici per informazioni, 2.765 accessi allo sportello fisico e 2.112 appuntamenti sulla materia immigrazione, 1.464 sulla materia protezione internazionale. Si è cercato di assicurare una attività di orientamento informativo capillare (due sportelli a libero accesso a Mestre e a Venezia, sportelli telefonici 4 giorni la settimana, appuntamenti individuali con la garanzia di tempi molto celeri secondo le condizioni della Carta dei Servizi).

Alcuni numeri

In occasione dell'Emergenza Nord Africa si sono realizzate forme di orientamento collettivo con gli ospiti dei centri di accoglienza presenti in città per assicurare l'informazione di base per poter presentare correttamente la domanda di protezione internazionale (circa 50 partecipanti tra Mestre e Venezia).

Iniziative per la formazione di minori e adulti immigrati (formazione linguistica, laboratori di socializzazione, di informatica, di scambio culturale)	2009	2010	2011
n. frequentanti laboratori e corsi di italiano	1.035	939	800
di cui frequentanti immigrati adulti	613	532	325
di cui frequentanti immigrati ragazzi	422	407	475
n. laboratori e corsi di lingua italiana	49	45	39
di cui attivati per immigrati adulti	30	22	17
di cui attivati per immigrati ragazzi	19	23	22

Nel corso del 2011 sono stati organizzati 39 corsi e laboratori di formazione linguistica, di cui il 60% era costituito da bambini e ragazzi. In particolare oltre ai laboratori di socializzazione e comunicazione hanno avuto un particolare sviluppo gli "spazi compiti" anche per bambini, in collaborazione in alcune zone con le Municipalità, che hanno visto la presenza di collaboratori volontari adulti e di ragazzi studenti delle scuole superiori o dell'Università.

Un elemento importante per il 2011 è stata la costituzione di una rete di soggetti pubblici e privati che offrono corsi di italiano in città: è un modo per coordinarsi e dare risposte integrate, che coprano tutto il territorio e gli orari. Questa rete, pur coordinata dal Servizio Immigrazione, si riunisce in maniera itinerante nelle sedi dei diversi soggetti, sono invitati permanenti, l'Ufficio scolastico regionale e la Prefettura di Venezia.

L'integrazione e la facilitazione della convivenza sono impegni che il Servizio Immigrazione ha articolato con servizi concreti che rispondono ai bisogni di comunicazione, di accesso ai servizi essenziali, di incontro, scambio e promozione culturale.

Nel corso del 2011 abbiamo ricevuto 1.025 richieste di mediazione linguistico culturale, l'80% riguardavano le scuole e il 20% i servizi sociosanitari, per un totale di 5.031 ore di mediazione impiegate. I ragazzi di origine immigrata aiutati ad inserirsi nel percorso scolastico sono stati 702, confermando quindi un trend nella crescita delle famiglie immigrate che finora non è stato rallentato in maniera drastica dalla crisi economica. 763 appuntamenti effettuati dagli educatori sono stati dedicati specificamente all'orientamento scolastico di famiglie e ragazzi.

Alcuni numeri

Mediazione e azioni per inserimenti scolastici, orientamento formativo e consulenza educativa	2009	2010	2011
n. ore di mediazione linguistico culturale per gli inserimenti scolastici e le relazioni con le famiglie	5.086	3.626	4.074
n. ragazzi e bambini stranieri inseriti a scuola attraverso la mediazione del progetto "Tutti a scuola"	648	763	702

I dispositivi dell'unità "Interventi socio-educativi per famiglie e minori immigrati", si occupano in prima istanza dell'accesso e della prima accoglienza di ragazzi stranieri neo arrivati a scuola; in questa attività sono impegnate educatrici e mediatrici linguistico culturali che lavorano in collaborazione con le famiglie straniere e gli Istituti Scolastici, per l'inserimento dei bambini di tutte le età. Nonostante il periodo di crisi economica e di apparente rallentamento del fenomeno dell'immigrazione, gli arrivi si sono mantenuti costanti (oltre 700 persone inserite).

L'offerta del Servizio, oltre al consolidato intervento per l'inserimento scolastico, prevede l'orientamento formativo agli adolescenti neo arrivati, la consulenza educativa nel caso di problematiche collegate alla migrazione e i laboratori di socializzazione e di comunicazione. Nel corso del 2011 inoltre è stato messo in opera il protocollo tra Comune, Prefettura, Ufficio Scolastico regionale sulle preiscrizioni scolastiche per le famiglie che concludono le pratiche di ricongiungimento, permettendo così di assicurare un accesso programmato alla scuola dei ragazzi in arrivo dai paesi di origine. Sempre nel corso dell'anno è stata programmata e in parte conclusa, una ricerca sulla soddisfazione dei destinatari degli interventi di mediazione scolastica, sono stati coinvolti quasi 100 insegnanti, 50 studenti e la maggioranza dei mediatori che prestano la loro attività in questa area.

Interventi di mediazione culturale nel territorio	2009	2010	2011
n. ore di interventi di mediazione linguistico - culturale per immigrati	1.637	1.188	957
n. ore di interventi di mediazione linguistico - culturale per rifugiati e richiedenti asilo	775	380	402

La mediazione linguistico culturale è ormai uno strumento consolidato per garantire pari opportunità di accesso ai servizi da parte dei cittadini stranieri: attualmente trova i propri ambiti di intervento principalmente presso lo sportello del Servizio Immigrazione, nella scuola e nei servizi sociali e socio-sanitari del territorio.

Nel corso del 2011 sono state realizzate alcune azioni di miglioramento come la costruzione di un elenco di mediatori che possono offrire la mediazione in alcune lingue ritenute più rare (es. tigrino, amarico, coreano, ecc.). E' stato inoltre avviata una ricerca per la valutazione del grado di soddisfazione dei destinatari del servizio offerto e per valutare queste azioni nell'ambito dei servizi sociosanitari, sono stati coinvolti quasi 30 servizi che richiedono interventi di mediazione per facilitare la relazione con i propri utenti.

A fine 2011 inoltre è stato realizzato il primo workshop di scambio tra i diversi servizi che usano la mediazione linguistico culturale nel Comune di Venezia, ricavando, anche da questo seminario, alcuni elementi per redigere un documento sulle buone pratiche consolidate (si può scaricare il documento dalla pagina web del Servizio Immigrazione).

Nel corso del 2011 inoltre si sono consolidate le sperimentazioni sull'uso della mediazione sociale e dei conflitti nelle situazioni in cui le controversie abbiano come oggetto anche le problematiche legate alla migrazione (es. sportelli di mediazione abitativa e condominiale) attraverso il progetti "Altrimenti nella città" e "Mediare.com", in collaborazione con il terzo settore.

Alcuni numeri

La pratica della mediazione dei conflitti e di promozione di comunità è stata sviluppata in diverse aree territoriali della città in collaborazione con Associazioni, Municipalità e altri Servizi del Comune di Venezia che promuovono iniziative per favorire la partecipazione dei cittadini stranieri alla vita della città, favorendo la crescita delle relazioni interculturali ed il potenziamento delle risorse per risolvere e prevenire i conflitti.

Progetto Fontego	2009	2010	2011
n. soggetti del progetto Fontego in strutture di accoglienza	190	152	178

Il Comune di Venezia, ha attivato già dal 1994 servizi e interventi specifici per l'accoglienza, la tutela e l'integrazione dei richiedenti asilo e rifugiati. Tali azioni si sono evolute nel tempo con la partecipazione dal 2001, alla rete dei Comuni aderenti al Programma Nazionale Asilo attraverso la realizzazione del Progetto "Fontego", finanziato con continuità dal Ministero dell'Interno e con una quota di co-finanziamento a carico dell'Amministrazione Comunale di Venezia.

Nel triennio 2011-2013, tali azioni sono articolate in due distinti Progetti denominati Fontego "Categorie Ordinarie" e Fontego "Categorie Vulnerabili". Nel 2011 in particolare sono stati accolti 178 beneficiari, con un discreto ricambio (nuove accoglienze-uscite) nonostante la crisi economica che mette a serio rischio le possibilità di integrazione territoriale a causa della difficoltà di reperimento di lavoro. Nel 2011 inoltre la necessità di accoglienza legata alla cosiddetta Emergenza Nord Africa - quasi ulteriori 150 ospiti nel territorio comunale - ha comportato alcune criticità (impatto sulle strutture territoriali e sugli uffici, ritardi nella valutazione delle domande di richiesta di protezione internazionale), che dovranno essere affrontate nel 2012. Uno degli elementi positivi è che tale emergenza ha reso maggiormente consapevoli istituzioni e società civile delle problematiche della protezione internazionale e delle necessità di azioni specifiche e di competenze condivise.

Alcuni numeri

Alcuni dati finanziari

Tutte le informazioni relative ai dati finanziari del Comune sono disponibili nel dettaglio nel sito <http://www.comune.venezia.it/rendiconto>

	SPESE CORRENTI ⁽¹⁾			ENTRATE CORRENTI		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Immigrazione e promozione dei diritti di cittadinanza	538.541	733.629	711.288	191.508	325.187	394.245
Programma nazionale per l'accoglienza e assistenza in favore dei profughi stranieri	1.348.027	1.299.023	1.293.420	1.147.925	1.147.925	1.136.921
TOTALE	1.888.577	2.034.662	2.006.719	1.341.442	1.475.122	1.533.178

⁽¹⁾ Non sono compresi i costi dei dipendenti comunali addetti ai servizi

Principali voci di spesa per i migranti

