

Sportello solidale dell'associazione Città Migrante

Report 2024



Indice

3	Introduzione
5	Il nostro approccio
7	Lo “sportello solidale” come osservatorio
9	Analisi degli accessi allo sportello nell’anno 2024
11	Paesi di origine
12	Età
13	Durata della permanenza in Italia
14	Genere
15	Situazione documentale
16	Tipo di permesso di soggiorno all’ultimo accesso
17	Tipologia di pratica richiesta
18	Pratiche documentali: motivo dell’ultimo accesso
20	Pratiche digitali: motivo dell’ultimo accesso
22	Conclusioni e prospettive future

Introduzione

Lo “sportello solidale” di Città Migrante **nasce nel 2007** come risposta concreta alle necessità della popolazione di origine straniera che si rivolge all’associazione, e fin dal principio offre assistenza a una gran varietà di persone e si occupa di diverse tipologie di bisogni.

Oltre a essere un servizio, il cui scopo è rispondere a bisogni immediati, il nostro sportello svolge un **ruolo fondamentale come osservatorio delle dinamiche migratorie e sociali**. Il contatto con le persone che si rivolgono a noi ci consente di raccogliere dati e testimonianze: analizzando le problematiche ricorrenti e le tendenze emergenti via via siamo in grado di inserire i bisogni individuali in una lettura collettiva.

Obiettivo fondamentale è per noi quello di **rendere visibile ciò che spesso rimane nascosto**, non visto dalle istituzioni e anche dalla società. Attraverso il nostro lavoro quotidiano portiamo alla luce difficoltà, discriminazioni, ostacoli che molte persone affrontano, facendo emergere problematiche che rischiano di rimanere ignorate. In particolare, accompagniamo le persone nelle procedure amministrative e documentali regolamentate dalla normativa in materia di immigrazione. In questo modo, dunque, non solo affrontiamo situazioni specifiche e forniamo assistenza, ma contribuiamo a **evidenziare discriminazioni e inefficienze istituzionali**, oltre ad **agire su nuove sfide legate al fenomeno migratorio**, ponendo così le basi per azioni di sensibilizzazione e cambiamento.

Dal 2007 a oggi lo sportello dell’Associazione Città Migrante ha affrontato un ventaglio diversificato e complesso di problematiche, riflettendo l’evoluzione dei fenomeni migratori e delle difficoltà sociali nel territorio.

Tra le criticità emerse vi sono state le **difficoltà di accesso alla Questura**, segnate da procedure burocratiche complesse, lunghi tempi di attesa e richieste documentali che spesso si rivelano irraggiungibili per chi vive in situazioni di precarietà. Tali ostacoli a volte arrivano ad impedire il regolare svolgimento di pratiche fondamentali come il rilascio o il rinnovo dei permessi di soggiorno.

Parallelamente, abbiamo riscontrato numerosi problemi legati all’**ambito lavorativo**: molte persone di origine straniera si trovano impiegate in condizioni di precarietà, con lavori informali e privi di tutele, che non solo ne compromettono la sicurezza economica, ma ne ostacolano anche i **percorsi di rego-**

larizzazione. A queste difficoltà si aggiungono quelle relative alla mancanza di diritti contrattuali, che spesso si intrecciano a situazioni di sfruttamento o marginalizzazione.

Un'altra sfida cruciale riguarda i percorsi di regolarizzazione, complessi e ostacolati da normative spesso restrittive e in costante cambiamento. Per molte persone, questa condizione di instabilità documentale significa l'impossibilità di accedere a servizi essenziali, aumentando la loro vulnerabilità. In questo contesto, lo sportello si è spesso trovato a supportare anche persone che vivono in strada, prive di una dimora stabile, condizione che rappresenta non solo una estrema fatica nella quotidianità, ma anche un grave ostacolo al riconoscimento dei diritti.

La questione dell'**abitare**, con le sue implicazioni sistemiche e sociali, è diventata nel tempo una delle problematiche centrali. Infatti, anche chi ha un reddito e una situazione documentale stabili si ritrova sistematicamente esclus* dall'accesso a un contratto d'affitto regolare. Da questo deriva la difficoltà di ottenere una residenza o un domicilio, cosa che rappresenta una barriera critica in particolare per le persone di origine straniera, che rischiano di non poter rinnovare i documenti. Molte persone in situazione di disagio abitativo si rivolgono a noi perchè non riescono ad ottenere una dichiarazione di domicilio, e come sportello le supportiamo in questo percorso laddove possibile.

La condizione giuridica delle persone straniere si configura come una realtà dinamica, strettamente legata sia alle normative in vigore che alle condizioni di vita individuali, come l'accesso al lavoro, alla casa e ai servizi essenziali. Nel corso del tempo, assistiamo a una **continua oscillazione tra situazioni di regolarità e irregolarità.**

Lo sportello diventa così un punto privilegiato di osservazione, consentendo di raccogliere dati e testimonianze che evidenziano le fragilità del sistema e i rischi di esclusione a cui molt* sono espost*.

Con l'arrivo della pandemia, nel 2020, l'associazione ha incrementato i servizi offrendo anche **assistenza digitale.** Questo servizio innovativo ha rappresentato per un primo periodo un supporto essenziale per coloro che, impossibilitati ad accedere alle procedure online, si sono trovat* esclus* da servizi fondamentali, subendo così una negazione dei propri diritti.

Il nostro approccio

L'**approccio inclusivo e di prossimità** che ci caratterizza ha fatto sì che il nostro sportello sia diventato negli anni un punto di riferimento per molte persone, spesso grazie al passaparola tra i cosiddetti utenti, ma anche per segnalazione da parte di altre associazioni e degli stessi servizi territoriali. Con approccio di prossimità intendiamo non solo la vicinanza fisica, non solo la capacità di agire e interagire nel territorio, ma soprattutto offrire un accesso semplice e senza alcuna esclusione o barriera. Tutt* vengono accolt*, e per tutt* cerchiamo di trovare strade che l* sostengano. Componente essenziale della nostra strategia di contatto è rappresentata dall'**accompagnamento diretto** delle persone verso altri servizi, sia pubblici che del terzo settore. Infatti, non ci limitiamo a fornire informazioni o orientamento: quando necessario, l* volontari* dello sportello si impegnano ad accompagnare fisicamente l* utenti presso enti, uffici o strutture che possano rispondere alle loro esigenze specifiche, oltre a mantenere un contatto, anche telefonico, per rimanere aggiornati sul loro percorso.

Questo supporto è particolarmente prezioso per chi si trova in una condizione di vulnerabilità, o ha scarsa familiarità con il sistema burocratico e difficoltà a comprendere le procedure o la lingua. L'accompagnamento crea un ponte tra i bisogni immediati delle persone e i servizi che possono soddisfarli, riducendo il rischio di esclusione o mancata assistenza.

Questo tipo di intervento non solo rafforza il legame di fiducia tra lo sportello e chi ne usufruisce, ma rappresenta un ulteriore passo verso l'**effettiva tutela dei diritti fondamentali**. Attraverso l'accompagnamento, lavoriamo per abbattere le barriere di accesso e garantire che nessun* venga lasciat* indietro.

Il **lavoro di back office** rappresenta una parte essenziale delle attività dello sportello, garantendo un supporto organizzativo e operativo indispensabile per il buon funzionamento del servizio. Tra le principali mansioni rientrano la gestione delle comunicazioni, che include l'invio di email e il contatto telefonico con uffici e istituzioni preposte per conto dell* utenti, al fine di ottenere informazioni, chiarimenti o confermare procedure. Un altro aspetto fondamentale è l'assistenza nella prenotazione di appuntamenti online, compito che si è rivelato particolarmente cruciale per coloro che non hanno accesso a dispositivi tecnologici o che incontrano difficoltà nell'utilizzo delle piattaforme digitali. Queste attività richiedono un'attenzione costante per rispettare le tempistiche e le specifiche richieste delle diverse procedure, oltre a un dialogo continuo con enti e servizi, al fine di facilitare l'accesso ai diritti fondamentali.

Elementi per noi centrali nell'approccio alla strutturazione dello sportello sono:

- la stretta **connessione tra la funzione di osservatorio e le lotte per il sostegno ai diritti** portate avanti dall'associazione, come nei casi del diritto all'abitare e del diritto all'asilo e alla libertà di movimento;

- il **lavoro in rete**, sia con altri soggetti del terzo settore (rete lo Accolgo, rete Diritto di Parola, Avvocati di Strada, Unità di Prossimità, Arcigay Gioconda, cooperative sociali, Re-Agire ecc.), che con uffici e servizi comunali delegati (servizio Welfare e Intercultura, Segretariato Sociale Senza Dimora, anagrafe, Fondazione Mondinsieme ecc.), con alcuni altri enti pubblici (Centro per l'Impiego, ecc) e con alcun* avvocat* immigrazionist* del territorio. La collaborazione con una rete ampia di attori si estende anche fuori dalla provincia, con l'indirizzamento delle persone che si sono rivolte a noi trasferitisi altrove verso associazioni di supporto alle persone di origine straniera o avvocat* nella nuova provincia di domicilio e la partecipazione a iniziative lanciate da coordinamenti nazionali (Social Forum dell'Abitare, Forum per Cambiare l'Ordine delle Cose, rete Non sulla Nostra Pelle ecc.). Supportiamo poi le persone che accedono allo sportello nel contattare questure, commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale e comuni di altri territori per avere informazioni su pratiche in corso in province di residenza precedenti. Questa necessità è aumentata dalla difficoltà ad avere domicilio e residenza sul nostro territorio e quindi a spostare le pratiche negli uffici locali;

- l'**approccio di prossimità**, per cui nonostante l'accesso allo sportello non sia diretto ma su appuntamento, non è richiesta nessuna condizione (economica, documentale ecc.) per la fruizione dei nostri servizi e il sistema di prenotazione degli appuntamenti è semplificato al massimo. Infatti, mettiamo a disposizione un numero telefonico sempre attivo, la possibilità di prenotazione tramite chiamata, messaggio o messaggio vocale, e anche laddove le persone si presentino in sede senza appuntamento, l* operator* presenti cercano sul momento di capirne le necessità e di fissare un appuntamento nel più breve tempo possibile. A questo si aggiunge l'accompagnamento fisico ai servizi quando necessario e il continuo monitoraggio dei percorsi avviati.

Lo “sportello solidale” come osservatorio

Esempi di **azioni svolte nel 2024 strettamente legate al ruolo di osservatorio dello sportello**, ma che vanno al di là dei servizi offerti, sono la collaborazione in ambito di discriminazione con la Fondazione Mondinsieme, la partecipazione alla Road Map per il Diritto di Asilo e la Libertà di Movimento e la campagna nazionale Paradossi all’Italiana promosse dal Forum per Cambiare l’Ordine delle Cose.

La **collaborazione con la Fondazione Mondinsieme in ambito di discriminazioni** è scaturita dalla segnalazione da parte di un’insegnante di una scuola primaria del comune di Reggio Emilia riguardo a una bambina con disabilità che non ha diritto all’insegnante di sostegno né ad educatore* dedicato* a causa dell’irregolarità del genitore. Questo avviene nonostante la normativa garantisca il diritto allo studio anche a bambine e bambini non regolari. Il nostro sportello ha quindi contattato la Fondazione Mondinsieme per portare all’attenzione il caso. Non si è ancora trovata una soluzione o una risposta, ma continueremo a seguire il caso in collaborazione con lo Sportello Antirazzista del Comune di Reggio Emilia nato nei primi mesi del 2025. Crediamo che potrà avere rilevanza non solo per questa bambina, ma come precedente per facilitare la presa in carico futura di altri* bambini* nella stessa condizione.

La **partecipazione alla Road Map per il Diritto di Asilo e la Libertà di Movimento** è invece parte della collaborazione con il Forum per Cambiare l’Ordine delle Cose. Abbiamo infatti partecipato al coordinamento Reggio-Modena per l’organizzazione di tappe locali della road map, sfociato nell’organizzazione di un evento di presentazione e dibattito sul Patto europeo sulla migrazione e l’asilo. Scopo della road map era attivare i territori e far conoscere il patto in discussione al parlamento europeo, parallelamente a un’azione di lobbying con i* europarlamentari italiani* dell’area progressista, per evidenziarne gli elementi di violazione dei diritti umani e del diritto internazionale e mobilitarsi per evitarne l’approvazione. Abbiamo anche partecipato all’assemblea nazionale della road map a Bologna il 4 maggio 2024 nel quale si sono condivise le varie esperienze territoriali e ci si è organizzati per portare avanti un coordinamento nazionale su queste tematiche. In autunno, abbiamo inoltre partecipato ad alcuni incontri online con eurodeputati* attivi su questo dossier per il coordinamento tra le azioni dal basso e le loro attività parlamentari.

La **campagna nazionale Paradossi all'Italiana** è un altro esempio di partecipazione come osservatorio a un'iniziativa nazionale lanciata dal Forum per Cambiare l'Ordine delle Cose. La campagna consiste nella raccolta di segnalazioni dai vari territori italiani di pratiche non coerenti con la legislazione in vigore da parte di questure e prefetture nel gestire l'accesso alla richiesta di protezione internazionale e l'accoglienza dell* richiedenti asilo, alla quale abbiamo contribuito con le rilevazioni fatte sul nostro territorio. Le segnalazioni sono poi state raccolte in un documento e consegnate al Tavolo del Dipartimento Libertà Civili e Immigrazione del ministero dell'Interno nel corso di due incontri a cui ha partecipato una delegazione del Forum.

Prima di iniziare la presentazione dei dati raccolti dal nostro sportello nell'anno 2024, è doveroso fare una precisazione: **i dati presentati in questo report non hanno intento né valore statistico** rispetto alla popolazione migrante a Reggio Emilia, in quanto basati su un campione ridotto e non rappresentativo. A nostro avviso, tuttavia, sono comunque **significativi e utili a descrivere alcuni fenomeni osservati** in un'ampia fascia di popolazione di origine straniera con vari tipi di fragilità e **l'importanza della presenza del nostro sportello** per queste persone.

Ci auguriamo che questo sia solo il primo di una lunga serie di report annuali nei quali descrivere non solo l'attività di tant* operator* volontar* che esiste e si rafforza sul territorio reggiano a supporto dell'accesso ai diritti delle persone di origine straniera, ma soprattutto l'emergere e l'evoluzione dei fenomeni sociali che quest* operator* incontrano e documentano quotidianamente.

Analisi degli accessi allo sportello nell'anno 2024

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024, più di **200 persone** si sono rivolte allo sportello di Città Migrante. Tra queste, nell'ordine di **un centinaio sono le richieste alle quali abbiamo dato risposta senza aprire una presa in carico**, utilizzando varie modalità di gestione che sono state sviluppate negli anni per rendere il sistema più funzionale e aumentarne l'impatto e l'utilità al di là dell'apertura settimanale dello sportello fisico:

- dando risposta diretta o indirizzando le persone verso i servizi preposti già per via telefonica, laddove possibile (in base alla semplicità della pratica richiesta e alle competenze della persona);
- dando strumenti e indicazioni telefoniche a operator* o volontar* di enti del terzo settore o privat* cittadin* italian* che si informano rispetto alle procedure da seguire per persone straniere che stanno accompagnando, così da diffondere la conoscenza delle procedure e valorizzare la rete intorno all'associazione;
- dando risposte e indicazioni alle persone che accedono allo sportello ma per le quali non viene aperta una presa in carico in quanto non sono richiesti interventi significativi da parte dell* operator*.

76 persone sono state prese in carico dallo sportello, per un totale di **118 appuntamenti su 43 giornate di apertura**.

A questo si aggiunge il **lavoro di back office**, le cui attività non vengono formalmente conteggiate come accessi al servizio, pur richiedendo un impegno significativo in termini di tempo e risorse.

È poi interessante notare che tra le persone prese in carico, il 26% ha fatto più di un accesso nel 2024: **la media è di 1,5 accessi** a persona con picchi **fino ai 7**. Inoltre, circa il 60% delle persone aveva già fatto almeno un accesso nei due anni precedenti. **I motivi per cui le persone tornano più volte** sono svariati:

- supporto per una pratica riguardo alla quale si sono precedentemente chieste informazioni;
- rinnovo di un permesso di soggiorno già ottenuto con l'aiuto dell'associazione;
- richiesta di informazioni sull'evolversi della situazione personale, documentale o familiare rispetto all'accesso precedente;
- richiesta di supporto per pratiche digitali una volta regolarizzata la situazione documentale con l'aiuto dell'associazione;
- richiesta di supporto su pratiche digitali con scadenza annuale (bonus, richiesta casa popolare, iscrizione bambin* alle scuole di diverso grado, ecc.).

In generale, si riscontra una **buona capacità di dare continuità** ai percorsi iniziati, sia da parte dell'* operator* dello sportello che delle persone supportate.

Nel corso degli anni abbiamo notato come, per molte persone, il supporto offerto dal nostro sportello rappresenta la **prima opportunità di accesso a servizi e procedure altrimenti difficilmente accessibili**. Le difficoltà di accesso sono generalmente causate da barriere linguistiche, complessità delle pratiche burocratiche (digitali e non), carenza di "servizi a bassa soglia", dove l'* operator* abbiano la possibilità di dedicare il tempo necessario all'ascolto delle persone e alla comprensione di situazioni e bisogni specifici, o barriere economiche all'accesso a servizi privati. In alcuni casi allo sportello, visto come emanazione dell'associazione nel suo complesso, e quindi un luogo sicuro e di tutela, le richieste di aiuto riguardano bisogni che vanno al di là dell'ambito documentale o digitale, portando le persone alla **condivisione di esperienze e vissuti personali** che sono spesso indice di una forte solitudine e sensazione di invisibilità.

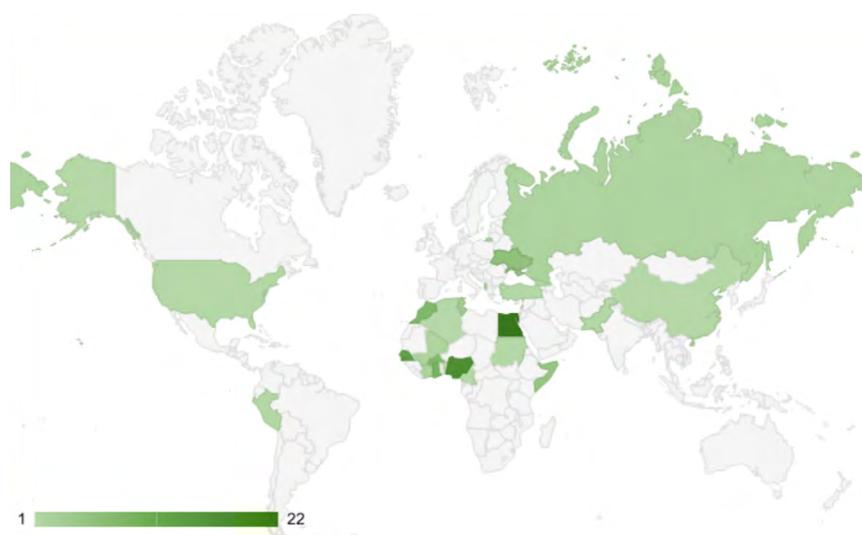
Le persone arrivano allo sportello, così come agli altri servizi della nostra associazione, in vari modi che rispecchiano i dati e le considerazioni esposte sopra. **I principali canali di accesso allo sportello** sono:

- il contatto e invio da parte di operator* o volontar* di altri enti del terzo settore che si occupano di servizi alle persone di origine straniera e accoglienza;
- il passaparola tra conoscenti che hanno usufruito dei servizi dello sportello in precedenza o all'interno di comunità migranti che conoscono l'associazione;
- la segnalazione da parte di altr* volontar* di Città Migrante di persone in situazione di bisogno che frequentano già altre attività dell'associazione, in particolare la scuola di italiano;
- il ritorno delle stesse persone per completare pratiche già iniziate o per richiedere il supporto su nuove pratiche per sé o per parenti o amic*.

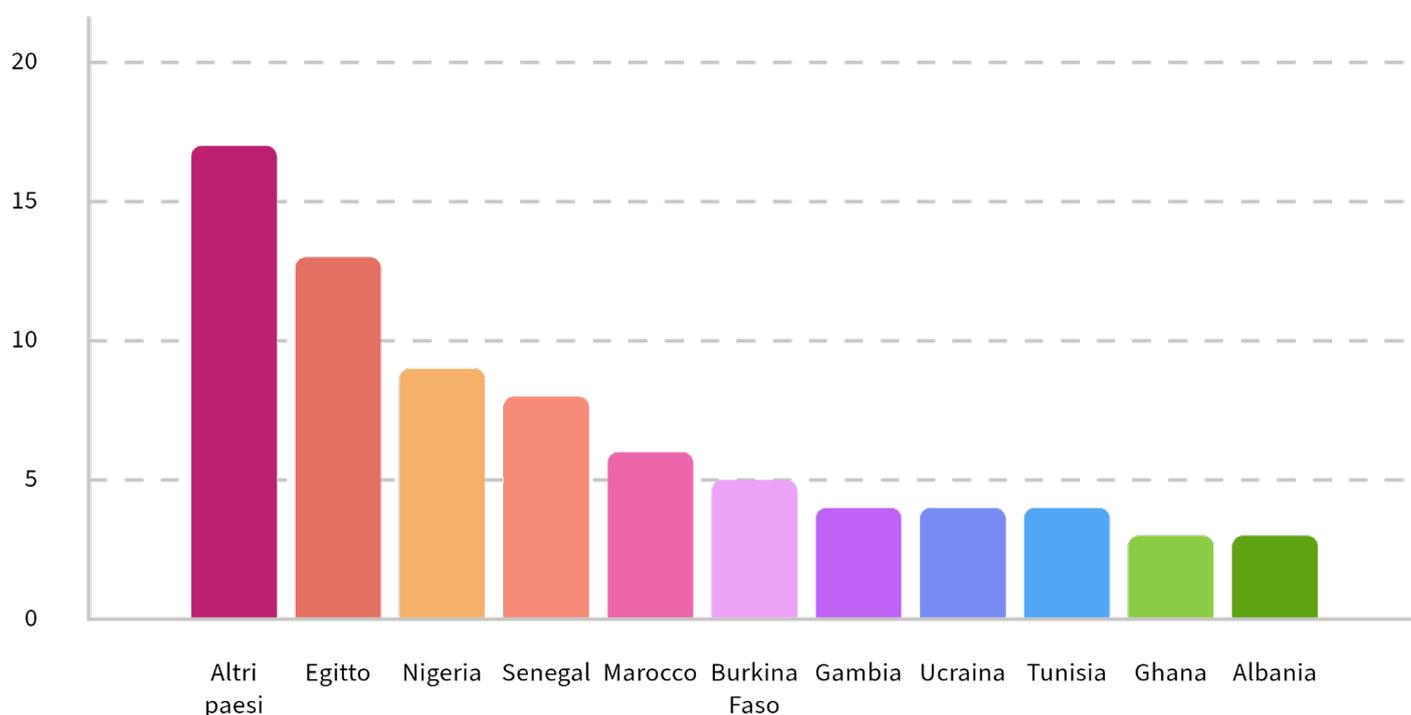
Paesi di origine

Abbiamo preso in carico persone **provenienti da 25 paesi diversi, 8 delle quali hanno acquisito anche la cittadinanza italiana**. Il paese di origine più rappresentato è l'**Egitto** (13 persone) seguito da **Nigeria** (9) e **Senegal** (8). In generale, la maggior parte delle persone seguite viene dal nord Africa e dall'Africa occidentale, con l'eccezione dell'Ucraina e dell'Albania. Se questo dato regionale non rappresenta una novità rispetto agli anni precedenti, la presa in carico di cittadini egiziani è invece fortemente aumentata.

Questo è dovuto certamente all'incremento della presenza di egiziani sul territorio, ma anche alla nostra capacità di prenderli in carico grazie alla presenza tra le volontarie dello sportello di una persona arabofona. Questo pone l'accento su come le **barriere linguistiche** rappresentino un fortissimo **fattore di invisibilizzazione** per alcune comunità, anche rispetto ai servizi a loro destinati.



Paesi di origine

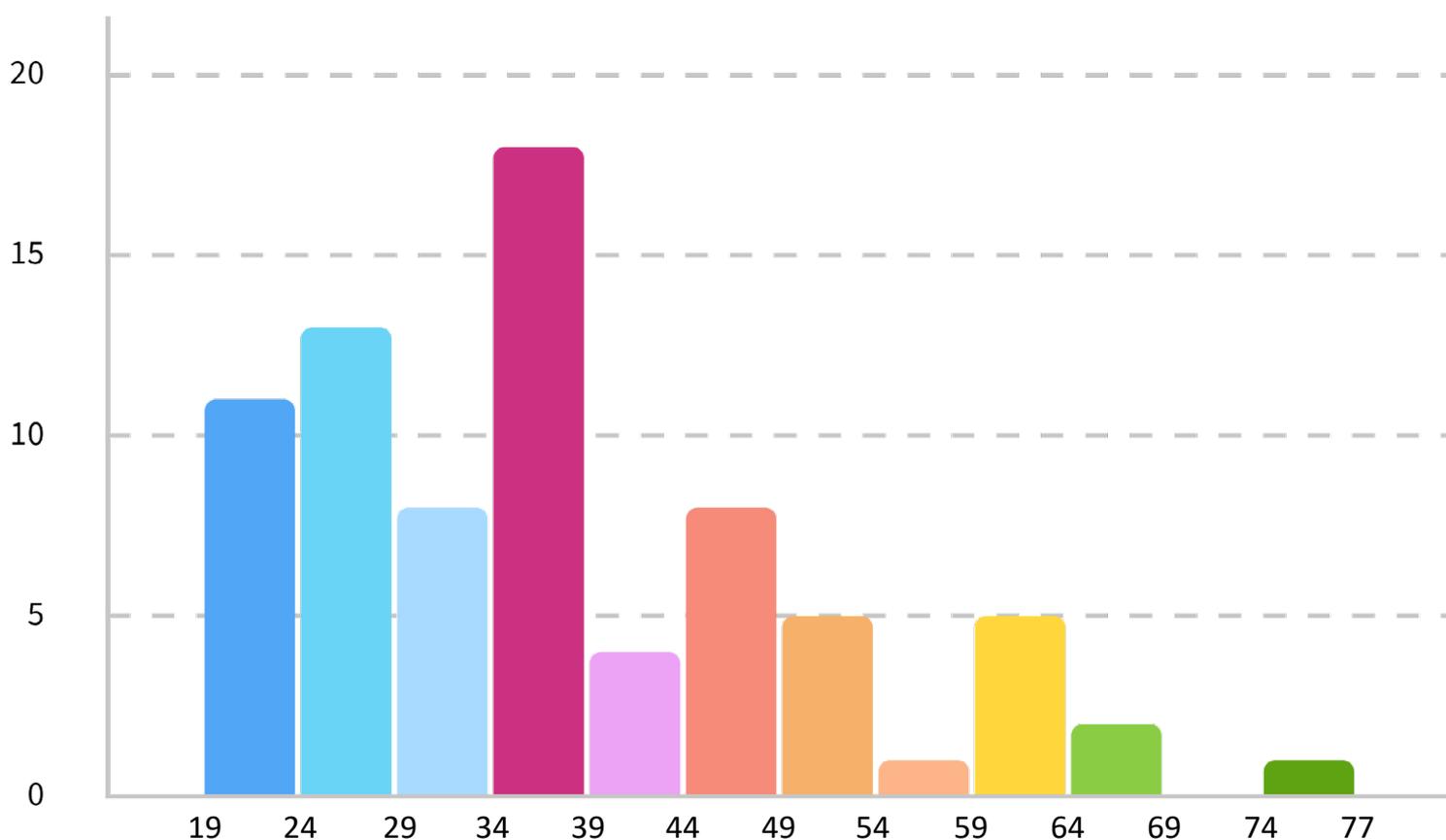


Età

Abbiamo supportato persone maggiorenni di tutte le fasce d'età, dai 19 ai 76 anni.

La maggior parte delle persone incontrate si colloca nella fascia d'età 24-39 anni, con un picco nella fascia 34-39 (solitamente persone presenti in Italia da un periodo di tempo abbastanza prolungato).

Età



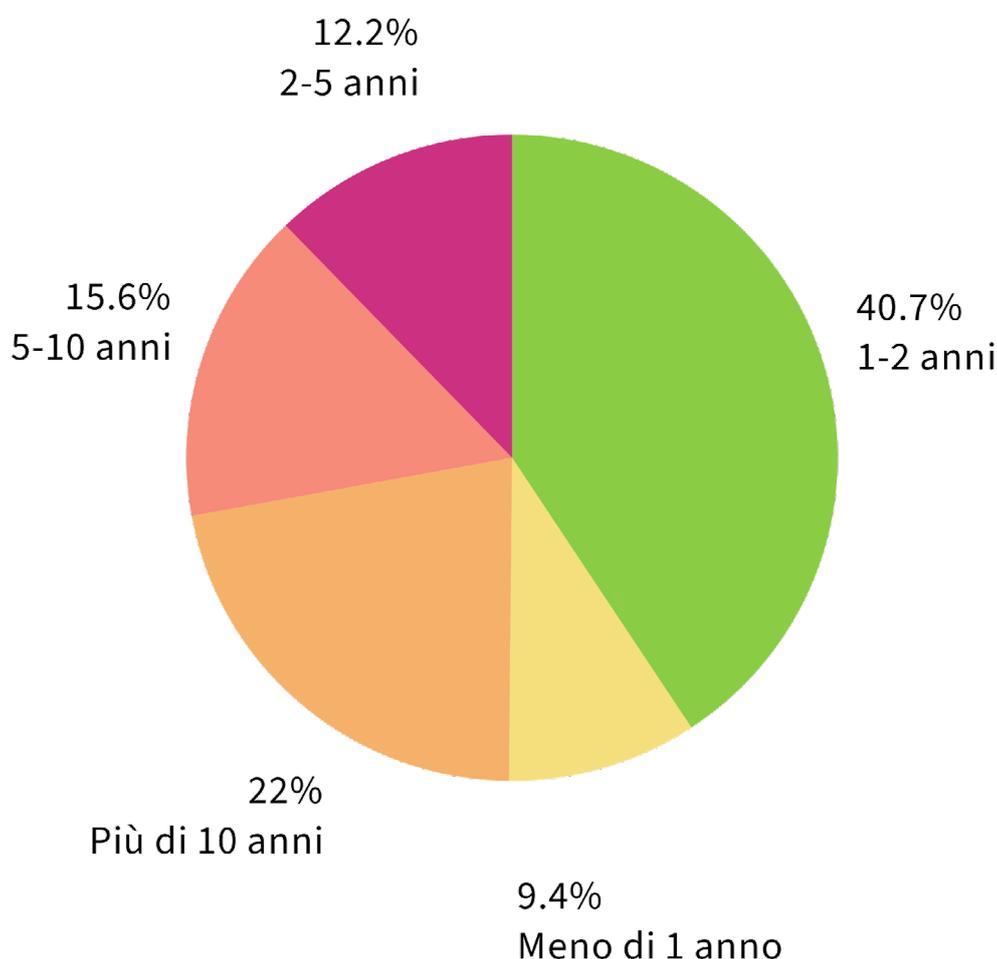
Durata della permanenza in Italia

Le persone di origine straniera che si rivolgono a noi sono in Italia da periodi di tempo molto diversi, si va **dalle persone arrivate da pochi mesi a quelle presenti sul territorio da più di 30 anni**. La metà delle persone è in Italia da 2 anni o più. **La fascia più rappresentata**, sebbene più ristretta delle altre, è quella dei permanenti in **Italia da 1-2 anni (40,6%)**, seguita dalla fascia di chi è in Italia da più di 10 anni.

Analizzando il grafico 3, e incrociandolo con altri dati, emerge che:

- **lo sportello è conosciuto più da chi è in Italia da tempo che dai nuovi arrivati**. Nell'ultimo anno abbiamo però assistito a un aumento degli accessi da parte di persone arrivate da poco;
- **chi è in Italia da meno di 2 anni** accede allo sportello principalmente per **motivi documentali**, mentre tra **chi è in Italia da più di due anni** i motivi dell'accesso sono **più vari**. Anche chi è in Italia da molto tempo continua a richiedere supporto sulla parte documentale, e le richieste rispetto alla casa sono soprattutto di persone che sono sul territorio da molto tempo.

Durata della permanenza in Italia al 31/12/2024



Genere

Il 53,3% degli accessi è stato effettuato **da uomini**. Spesso si tratta di uomini soli o che si rivolgono allo sportello a nome di altri membri della famiglia.

Il restante **47% delle persone prese in carico sono state donne**, in notevole aumento rispetto agli anni precedenti. Si tratta in vari casi di nuclei monoparentali e/o di donne sole in situazioni di grave vulnerabilità, ma anche di donne sole o con famiglia che conoscono l'associazione da tempo.

Genere



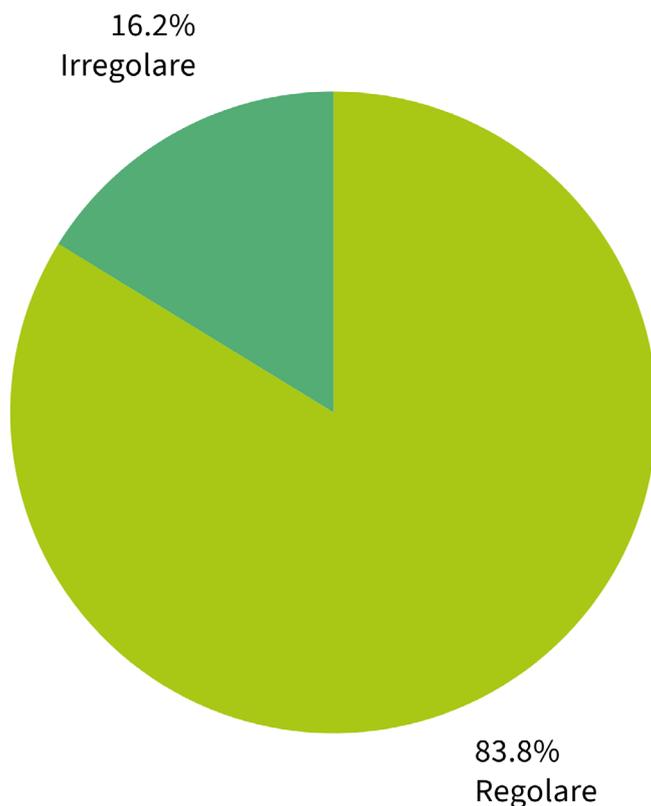
Situazione documentale

L'ampia maggioranza delle persone prese in carico (83,8%) era **regolare** al momento dell'ultimo accesso allo sportello del 2024, **il restante 16,2% era irregolare**. Poco più della metà di questo gruppo è stata accompagnata alla formalizzazione della richiesta di protezione internazionale, e dunque si è regolarizzata come conseguenza dell'ultimo accesso allo sportello. In totale, almeno 15 persone si sono regolarizzate durante il percorso fatto con il nostro sportello, cambiando la loro condizione giuridica, a riprova della grande fluidità delle condizioni di regolarità e irregolarità delle persone.

Il fatto che un'ampia maggioranza delle persone seguite dallo sportello durante quest'anno fossero regolari si lega a vari fattori:

- la maggior parte delle persone straniere a Reggio Emilia sono regolari, malgrado la percezione generata dai media di una presenza preponderante di irregolari;
- l'irregolarità documentale spesso si accompagna a situazioni di grave emarginazione sociale e pochi strumenti linguistici e di orientamento sul territorio, fattori che rendono più difficile l'accesso ai servizi;
- la grande complessità che caratterizza le procedure di rinnovo dei documenti, e dunque di un diffuso bisogno di supporto, anche per chi è già regolare.

Situazione documentale all'ultimo accesso del 2024



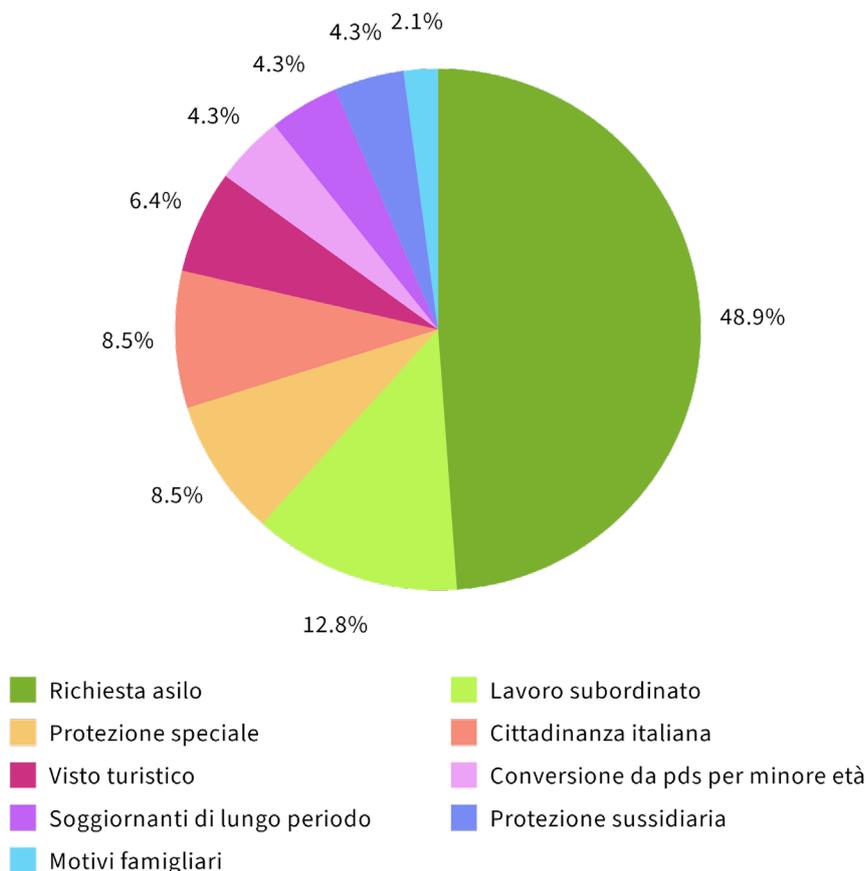
Tipo di permesso di soggiorno all'ultimo accesso

Quasi la metà delle persone che hanno fatto accesso al nostro sportello avevano all'ultimo accesso del 2024 un permesso di soggiorno per **richiesta asilo** (48,9%). Da notare che in questa categoria sono state contate anche le persone che all'ultimo accesso erano irregolari ma che, a seguito di questo, hanno formalizzato la richiesta d'asilo regolarizzando così la loro posizione. Questo dato è **aumentato notevolmente nell'ultimo anno, come conseguenza dell'introduzione della legge 50/2023** che, rimuovendo la possibilità di richiedere la protezione speciale al questore per motivi di integrazione, riduce alla sola richiesta asilo le possibilità di regolarizzazione per

tutt* l* irregolari già presenti sul territorio nazionale. A riprova di questo, il numero di persone con permesso di soggiorno per **protezione speciale è diminuito** rispetto al periodo precedente (e si attesta all'8,5%). **Il 12,8%** delle persone prese in carico ha un **permesso di soggiorno per lavoro subordinato**, e alcune persone con permesso di soggiorno per protezione speciale richiesta prima dell'approvazione della legge 50/2023 sono state accompagnate alla conversione verso questo tipo di permesso. In vari casi attendiamo ancora gli esiti di queste procedure a causa dei lunghi tempi amministrativi. Da notare, inoltre, che il numero di **persone con background**

migratorio che hanno cittadinanza italiana è abbastanza rilevante (**8,5%**), a rimarcare il fatto che, anche dopo vari anni di permanenza nel nostro paese e l'acquisizione della cittadinanza, alcune pratiche documentali o digitali restano difficili da seguire per l* cittadin*. Un altro dato interessante riguarda le persone prese in carico con visto turistico (6,4%), categoria da interpretare come persone entrate regolarmente nel paese (di solito per via aerea) e che si sono rivolte allo sportello per ricevere informazioni sulle possibilità di regolarizzazione alla scadenza del visto o supporto nella richiesta d'asilo.

Tipo di permesso di soggiorno all'ultimo accesso

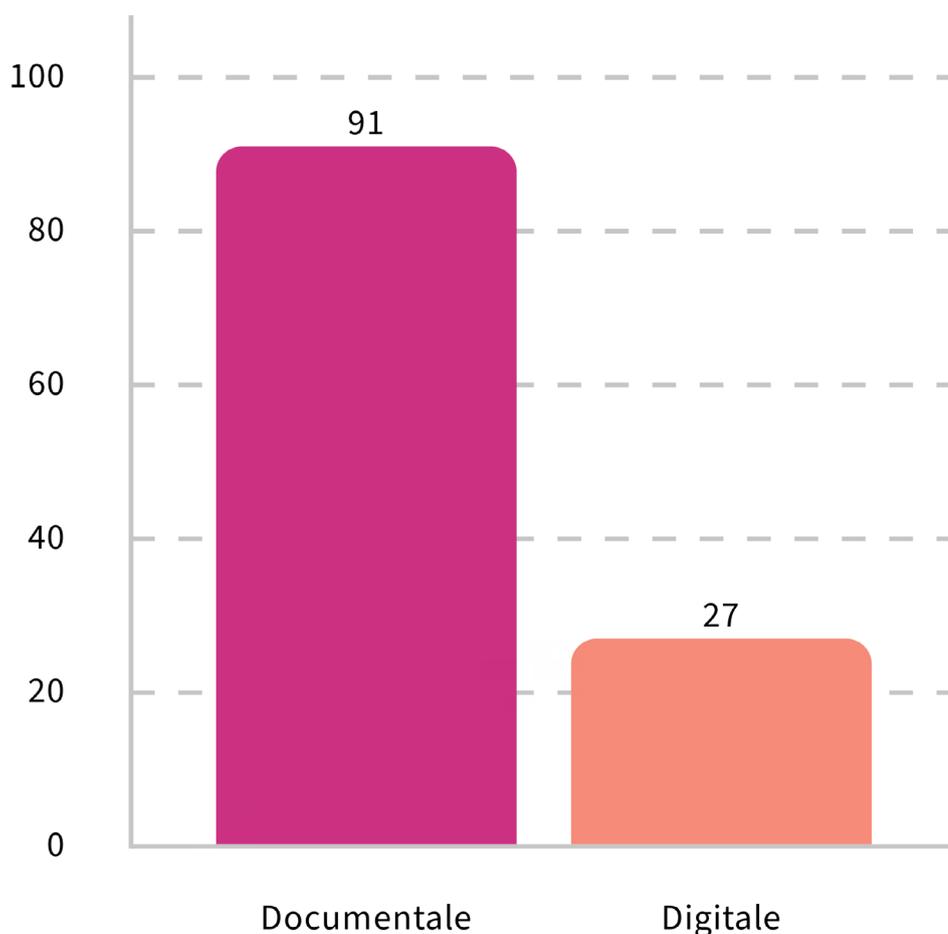


Tipologia di pratica richiesta

La maggioranza degli accessi allo sportello (91) sono stati fatti per **pratiche documentali**, mentre solo 27 accessi sono stati fatti per supporto su pratiche digitali.

Se è vero che la necessità dello sportello digitale è stata riscontrata in particolare nel periodo della pandemia da Covid-19 e negli anni subito successivi, nell'ultimo anno abbiamo notato un calo delle richieste di supporto su tali pratiche, anche grazie all'apertura di sportelli comunali preposti

Tipologia di pratica richiesta (documentale/digitale)

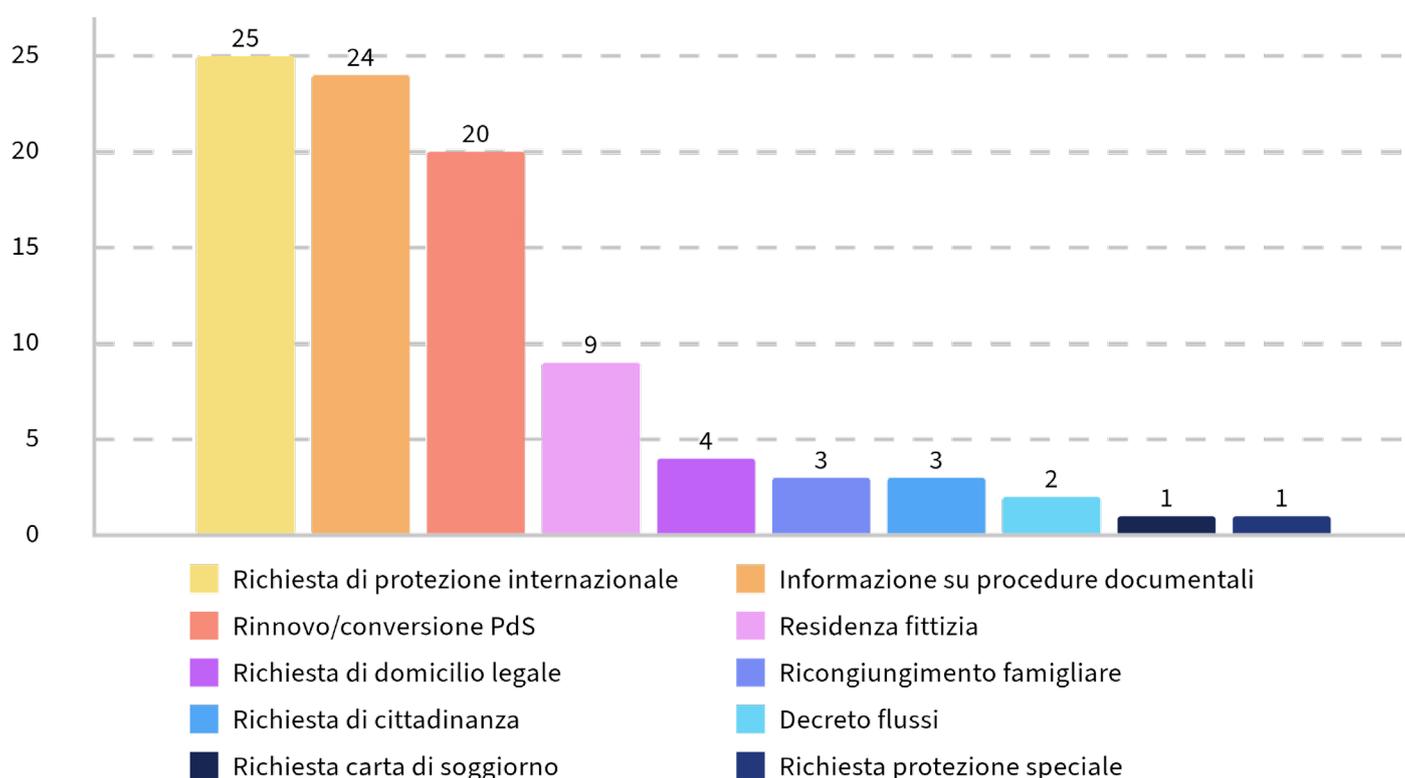


Pratiche documentali: motivo dell'accesso

La maggior parte delle richieste documentali ha riguardato le procedure di **richiesta di protezione internazionale (più del 27%)**, incluso il ricorso successivo al diniego della stessa. Questo dato è in **aumento rispetto agli anni precedenti**, e può essere letto come **conseguenza dell'approvazione della legge 50/2023 e dell'aumento dell* richiedenti asilo che non riescono ad accedere al sistema di accoglienza sul territorio** pur avendo depositato la dichiarazione di indigenza in questura. Un'altra conseguenza di questa legge e dell'introduzione della procedura accelerata per i paesi di origine considerati "sicuri" è il fatto che il ricorso è ormai diventato un passaggio standard nel percorso di regolarizzazione per la maggior parte di chi richiede la protezione internazionale. Al secondo posto stanno le richieste definite "**Informazione su procedure documentali**" (26%), categoria che comprende una varietà di situazioni, in particolare la richiesta di informazioni sulle **possibilità di regolarizzazione esistenti e di documenti diversi dal permesso di soggiorno** (passaporto, titolo di viaggio, carta d'identità, tessera sanitaria).

La terza tipologia di pratica documentale più richiesta è il **rinnovo o la conversione del permesso di soggiorno (22%)** tramite kit postale (solitamente le tipologie più trattate sono protezione speciale, lavoro subordinato e attesa di occupazione).

Documentale: motivi dell'accesso 2024



Le richieste di residenza fittizia hanno riguardato circa il 10% degli accessi, e il 4,5% di accessi sono stati finalizzati in primo luogo alla **richiesta di un domicilio**, necessità emersa anche in numerosi accessi aventi come motivo principale l'ottenimento o il rinnovo del permesso di soggiorno. Le richieste di domicilio sono aumentate nell'ultimo anno e sono direttamente **collegate ai cambiamenti nelle prassi della questura, alla situazione di crisi del mercato degli affitti e alla diffusione del mercato nero dei domicilia** (con costi intorno ai 300 € per ogni dichiarazione di ospitalità, spesso in luoghi diversi dall'effettivo luogo di abitazione delle persone). Questi si sono tradotti in un aumento dell'* richiedenti asilo, soprattutto provenienti da paesi sicuri, che non riescono a iniziare o completare la richiesta di protezione internazionale non essendo in grado di fornire la documentazione relativa al domicilio nel territorio di Reggio Emilia.

La precarietà del mercato degli affitti e la grande difficoltà a ottenere la residenza influenza negativamente anche persone soggiornanti in Italia da molto tempo, mettendo a rischio o rendendo impossibili pratiche quali il rinnovo del permesso di soggiorno (anche quando acquisito ormai da molti anni e alla presenza di tutti gli altri requisiti), la richiesta di permesso di soggiorno di lungo periodo o di cittadinanza. L'incapacità di rinnovo del permesso di soggiorno è particolarmente grave, in quanto si traduce nell'impossibilità di lavorare regolarmente e di accedere ai servizi anagrafici e sanitari a cui si avrebbe diritto.

Si evidenzia inoltre che, fra le richieste che non si traducono in una presa in carico, vi sono diverse relative ai **lunghi tempi di attesa per il rinnovo del permesso di soggiorno**. Queste pratiche, pur essendo spesso prive di complicazioni dal punto di vista burocratico, sono caratterizzate da un'attesa estremamente lunga, che in molti casi supera l'anno.

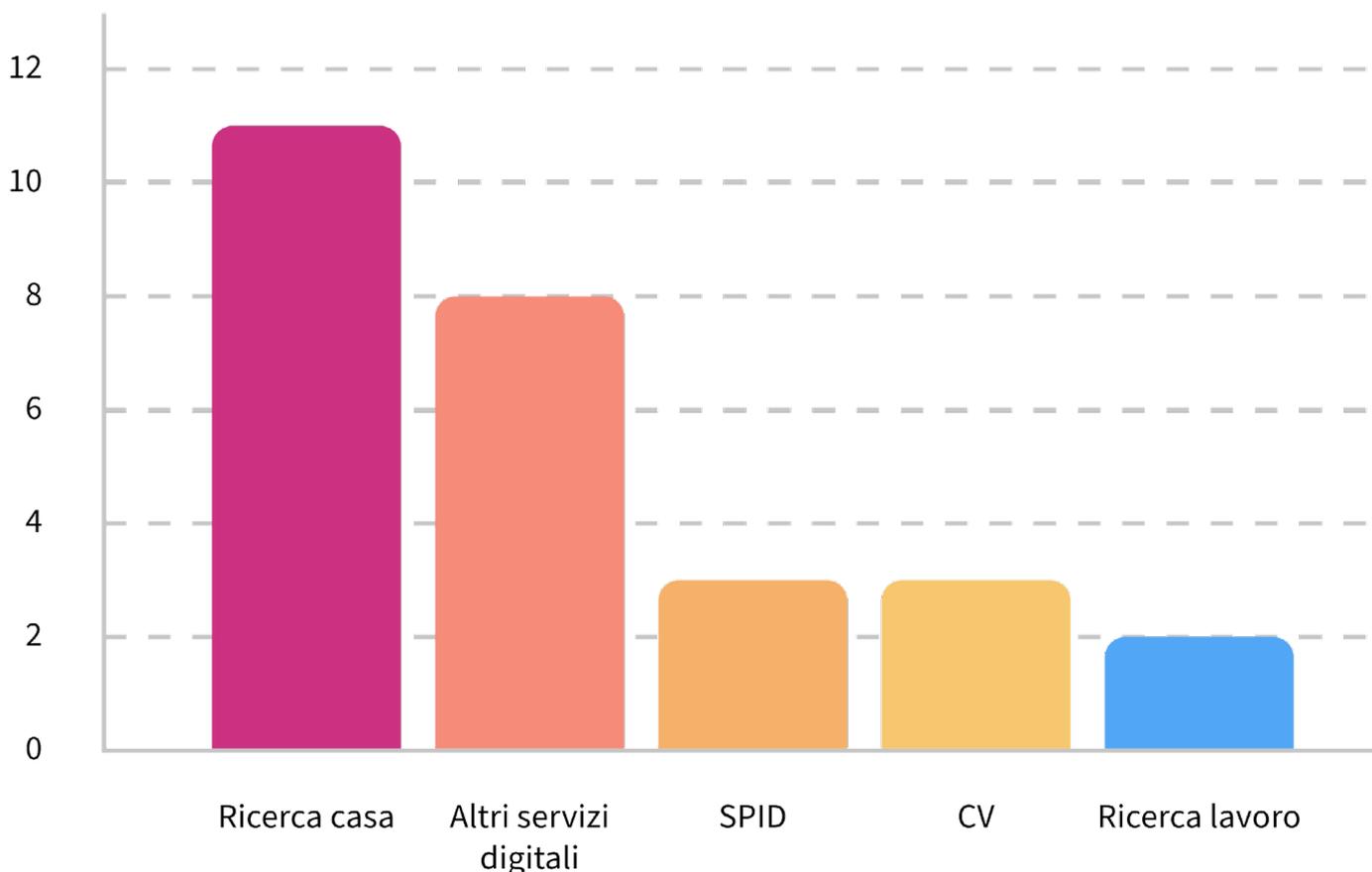
Questo genera un problema rilevante: sebbene la persona disponga di una ricevuta di rinnovo, che garantisce la regolarità sul territorio, i tempi così lunghi creano difficoltà nell'accesso al mercato del lavoro. In molti casi, la ricevuta viene considerata troppo data da parte di agenzie per il lavoro o aziende, rendendo impossibile la stipula di un contratto. Questa situazione penalizza fortemente le persone coinvolte, limitandone la possibilità di trovare un impiego e aggravando le difficoltà sociali ed economiche che già affrontano

Pratiche digitali: motivo dell'accesso

Il calo degli accessi per servizi digitali rispetto agli anni precedenti notato sopra è motivato in parte dalla scelta di non prendere più in carico ma riorientare alcune richieste verso altri servizi dedicati messi a disposizione dall'amministrazione e da altri enti del terzo settore (come gli sportelli Digitale Facile o Winner Mestieri). Questo, per esempio, ha influenzato direttamente gli accessi per la redazione dei curriculum per la ricerca lavoro.

All'interno delle pratiche digitali il numero maggiore di richieste riguarda **il supporto nella ricerca della casa**. Queste vanno dalla vera e propria ricerca di un appartamento sul mercato privato, alla richiesta di affitti agevolati attraverso l'Agenzia per l'affitto, alla richiesta di casa popolare fino alle candidature per le strutture di accoglienza dedicate alla grave emarginazione adulta. L'ampio spettro ricoperto da questo tipo di richiesta mostra chiaramente come **l'emergenza abitativa** sia un fenomeno trasversale, che riguarda persone di origine straniera e non, con qualunque tipo di situazione documentale e qualunque livello di reddito. Le prese in carico su questo bisogno, nonostante siano ancora il principale motivo di

Digitale: motivi dell'accesso 2024



accesso digitale, sono calate nell'ultimo anno in quanto non prendiamo più in carico persone che hanno bisogno di supporto nella ricerca di affitto sul mercato privato. Questa scelta è stata fatta dopo aver riscontrato l'incapacità di uno sportello come il nostro di dare un supporto individuale, significativo e continuativo su questo aspetto. Abbiamo infatti riscontrato che l'intermediazione da parte dello sportello nella ricerca casa presso agenzie private non porta a risultati come avveniva negli anni precedenti. Continuiamo tuttavia a raccogliere informazioni rispetto a queste richieste per cercare di affrontarle a un livello sistemico. Da notare infine che il dato sugli accessi che hanno toccato il problema dell'abitare è sottostimato se consideriamo che molte persone registrate come accessi documentali hanno in realtà portato anche problematiche di tipo abitativo.

Infine, un servizio che resta **molto richiesto**, ed è contenuto sotto l'etichetta di "**Altri servizi digitali**", è quello per le pratiche riguardanti la **compilazione di modulistica online**, come la richiesta di bonus sociali ma anche l'iscrizione dll* figl* alle scuole di diverso grado o ai campi estivi. Gli ostacoli principali incontrati dalle persone di origine straniera nell'accesso autonomo a queste pratiche sono la lingua (le procedure sono esclusivamente in italiano e spesso utilizzano un linguaggio burocratico complesso), la scarsa alfabetizzazione digitale e i formati talvolta non adeguati a situazioni documentali e familiari complesse. In questo gruppo rientrano anche le richieste di informazioni e supporto all'iscrizione agli esami di italiano A2 e B1 necessari per la richiesta di carta di soggiorno e di cittadinanza italiana.

Conclusioni e prospettive future

Il lavoro svolto dallo sportello dell'Associazione Città Migrante nel 2024 ha evidenziato, ancora una volta, la centralità di questo servizio nel rispondere ai bisogni concreti delle persone di origine straniera e nel portare alla luce problematiche sistemiche che spesso rimangono invisibili. Attraverso l'accoglienza, il supporto pratico e l'indirizzamento ad altri servizi, lo sportello ha rappresentato un punto di riferimento per oltre 200 persone, dimostrando la necessità di un approccio inclusivo e di prossimità. Lo sportello dell'associazione non vuole sostituirsi a servizi pubblici ma essere un ponte e un corpo intermedio fra le persone e tali servizi.

Vogliamo rendere lo sportello un centro sempre più accessibile e innovativo, ampliando la rete di collaborazioni, avviando progetti che rafforzino l'accesso ai diritti fondamentali, sensibilizzino le istituzioni e favorire l'integrazione sociale. Questo si traduce nell'impegno non solo a risolvere le difficoltà quotidiane delle persone, ma anche a costruire percorsi che promuovano una maggiore autonomia e consapevolezza.

Attraverso questa visione, il nostro lavoro non si limita alla semplice assistenza: vogliamo essere un punto di partenza per il cambiamento, sia a livello individuale che collettivo, affrontando le problematiche in modo sistemico e collaborativo.

Inoltre, vogliamo continuare a rendere visibili situazioni e problematiche che rischiano di essere ignorate, promuovendo un cambiamento sistemico orientato all'inclusione e alla tutela dei diritti.

Crediamo che i risultati raggiunti nel 2024 rappresentino una base solida da cui partire per costruire nuove prospettive. Lo sportello continuerà a essere un luogo sicuro per chi ha bisogno di assistenza, un punto di incontro per chi cerca ascolto e dignità, e uno strumento di trasformazione per chi sogna un futuro più giusto e inclusivo.



CITTÀ MIGRANTE

Contatti

Email: **cittamigrante@gmail.com**

Tel: **+39 3474184461**

Viale Risorgimento, 2/1, Reggio nell'Emilia