

progetto cofinanziato dall'Unione Europea



UNIONE EUROPEA

REGIONE
TOSCANA



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Direzione generale dell'immigrazione
e delle politiche di integrazione
AUTORITA' DELEGATA



MINISTERO
DELL'INTERNO

AUTORITA' RESPONSABILE

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020



Tuscany Empowerment Actions for Migrant System

Work package 2

Promozione accesso servizi per l'integrazione

PIANO DI AZIONE LOCALE

ZONA AREA VASTA NORD OVEST

CAPOFILA DI ZONA COMUNE DI PRATO

INTRODUZIONE

Il progetto "TEAMS - Tuscany Empowerment Actions for Migrant System" è finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione - FAMI 2014-2020, Annualità 2018-2020 e capofilato dalla Regione Toscana.

Il progetto propone un sistema integrato di azioni per qualificare/potenziare il sistema dei servizi toscani nei confronti dell'utenza rappresentata dai cittadini di Paesi terzi regolarmente presenti in Toscana.

L'obiettivo principale di TEAMS è quello di realizzare percorsi di integrazione fondati sulla valorizzazione della multiculturalità, sulle pari opportunità, su condivise e inclusive dinamiche di sviluppo socio-economico del territorio. Le azioni poggiano su una governance territoriale rappresentativa di tutte le istituzioni locali e del privato sociale operanti in materia e per la loro realizzazione si fondano sulla partecipazione e su una coprogettazione che coinvolge sia i destinatari del progetto che i principali stakeholder.

Il Work package 2 "**Promozione dell'accesso servizi per l'integrazione**" è finalizzato all'obiettivo specifico di migliorare l'efficacia dei processi di integrazione dei cittadini Paesi terzi, con particolare riferimento all'inserimento lavorativo, attraverso l'introduzione di innovazioni organizzative nei modelli di presa in carico integrata fra sociale e lavoro.

Destinatari dell'attività su tutto il territorio regionale sono 1.150 cittadini di Paesi terzi presenti in Toscana, in possesso di permesso di soggiorno e di età compresa fra 16-65 anni con problematiche sociali o lavorative.

Il progetto ha avuto avvio il 2/10/2018 e si concluderà il 31/12/2020.

SEZIONE 1

SOGGETTO CAPOFILA	
Denominazione	Comune di Prato
Indicatori	<ul style="list-style-type: none">• Presenza di cittadini stranieri: 40.066 (20,6%) (indicare valore assoluto e percentuale)• Tasso di disoccupazione 6,7% (dati 2018) (indicare valore percentuale)• N° cartelle sociali aperte stranieri su N° totale cartelle sociali aperte (nel caso di sportelli info numero richieste di stranieri su numero totale) cartelle totale nr. 3029, di cui cartelle stranieri 985 e cartelli italiani 985 (32,52%) (indicare valore assoluto e percentuale)• Tasso di disoccupazione straniera % 18 su tasso di disoccupazione generale%8 (dati 2015)

2. Attività

2. Attività		
Attività che il soggetto aderente intende realizzare e costo per ognuna	<input checked="" type="checkbox"/> Organizzazione e potenziamento dell'attività del servizio di PUA 1 e 2 livello <input type="checkbox"/> Qualificazione delle competenze del personale <input checked="" type="checkbox"/> Empowerment dell'attività da sportello immigrati a sportello/PUA di 2° livello <input checked="" type="checkbox"/> Rafforzamento dei modelli di presa in carico integrata; <input type="checkbox"/> Altro, specificare..... Specifiche: <ul style="list-style-type: none"> • Stabilizzazione Pua 1° livello • Potenziamento attività PUA 2° livello in coordinamento con Centro per l'Impiego • Potenziamento dell'attività del servizio PUA di 1° e 2° livello come orientamento all'offerta dei servizi del territorio • Raccordo con enti pubblici e privati che lavorano con lo stesso target (CPIA, Asl, terzo settore, ecc.) • Monitoraggio periodico dei casi e valutazione 	Importo € <u>61.939,92</u> € <u>49.454,16</u> € <u>15.916,08</u>
Target (numero e caratteristiche dei destinatari delle attività)	200 cittadini di Paesi terzi regolarmente presenti sul territorio	
Operatori coinvolti (numero e profilo professionale)	<ul style="list-style-type: none"> • Operatore CPI • Assistente Sociale • Mediatore Interculturale • Esperto in Politiche attive del Lavoro • Esperti immigrazione 	
Servizi che si intendono sviluppare o migliorare col progetto	<p>1. Servizio 1 PUA 1° livello</p> <p>•Descrizione del servizio: è un servizio di accoglienza , informazioni e prenotazione appuntamenti ai servizi di secondo livello, sia del Comune di Prato, ambito immigrazione, scuola, servizi sociali, sia del Centro per l'Impiego, con il quale si raccorda. Offre inoltre orientamento sia ai servizi interni al Comune che agli altri servizi territoriali. E' costituito come un front ad accesso libero negli orari di apertura al pubblico che sono i seguenti:</p> <p>Lunedì e giovedì ore 9-13 e 15-17 martedì e venerdì ore 9-13</p> <p>Al PUA sono sempre presenti almeno due operatori qualificati per informazioni prenotazioni e orientamento, uno in lingua italiana l'altro in lingua cinese, per le tematiche relative all'immigrazione. Mentre per le tematiche relative a sociale e lavoro sono sempre presenti un assistente sociale e un operatore esperto. Inoltre sono presenti mediatori linguistici-culturali con il seguente calendario:</p> <p>Lunedì urdu 9-13 martedì albanese 9.30-12.30 venerdì arabo 10-13</p>	

	<p>• Grado di interattività previsto: Presenza al PUA di operatori qualificati che collaborano all'orientamento e accompagnamento verso i servizi interni o verso altri servizi competenti. Forte interazione con Centro per l'Impiego con il quale il PUA ha un agenda condivisa con appuntamenti settimanali.</p> <p>Raccordo con enti pubblici e privati che si occupano dello stesso target, ad esempio CPIA per quanto riguarda i corsi di lingua, Asl, enti del terzo settore, centri di socializzazione, ecc.</p> <p>• Canali di erogazione: diretto e telefonico</p> <p>• Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: miglioramento di accesso ai servizi da parte dei cittadini, facilitazione operatività uffici.</p> <p>Maggiore conoscenza dei servizi offerti e adeguatezza delle risposte ai bisogni attraverso un accesso unitario alle informazioni e orientamento che consente la concentrazione delle funzioni ed evita la dispersione dell'utenza.</p> <p>• Target del servizio: cittadini stranieri per info, consulenza, orientamento e prenotazione pratiche. cittadini italiani per info.</p>
	<p>Servizio 2 Potenziamento attività PUA 2° livello</p> <p>a. Descrizione del servizio Potenziamento della presa in carico integrata soprattutto legata all'accompagnamento al lavoro e sulle tematiche legate agli adempimenti per la presenza regolare sul territorio (pratiche ricongiungimenti, certificati idoneità alloggio, casi specifici inclusione scolastica), l'accesso ai servizi sociali professionali, assistenza problematiche alloggiative. Rafforzamento servizio mediazione linguistica. Formazione e qualificazione personale interno e di progetto.</p> <p>b. Grado di interattività previsto preparazione al lavoro in equipe multidisciplinare, monitoraggio e valutazione.</p> <p>c. Canali di erogazione su appuntamento diretto o telefonico nei servizi di secondo livello (punto PAS, uffici UOC Immigrazione, punto SPAC, Centro per l'impiego, ecc.).</p> <p>d. Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto miglioramento dei processi di passaggio alla presa in carico integrata che consente all'utenza di avere unitarietà di luogo e funzioni.</p> <p>e. Target del servizio (cittadino /impresa) cittadini paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio nazionale. Imprese del territorio coinvolte negli accordi territoriali.</p> <p>2. Servizio 3 Potenziamento presa in carico integrata</p> <p>a. Descrizione del servizio: rafforzamento e ulteriore potenziamento della presa in carico integrata attraverso equipe multidisciplinare e rete territoriali locali sui temi dell'accompagnamento al lavoro e sulle tematiche legate agli adempimenti per la presenza regolare sul territorio, l'accesso ai servizi sociali professionali, assistenza problematiche alloggiative. Formazione e qualificazione personale interno e di progetto.</p> <p>b. Grado di interattività previsto: lavoro in equipe multidisciplinare, creazione di strumenti di lavoro comuni, database condivisi, monitoraggio e valutazione dei risultati condivisi.</p> <p>c. Canali di erogazione : presso PUA e Centro per l'Impiego</p> <p>d. Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto: miglioramento dei processi di passaggio alla presa in carico integrata che consente all'utenza di avere unitarietà di luogo e funzioni. Creazione di strumenti comuni di lavoro, monitoraggio e valutazione dei casi</p> <p>Target del servizio cittadini paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio nazionale. Imprese del territorio coinvolte negli accordi territoriali</p>
<p>Impatto atteso</p>	<p>1. miglioramento funzionale e organizzativo del servizio 1</p> <p>a. descrizione del miglioramento: possibilità dell'utente di avere un solo punto di riferimento e di accesso alle informazioni e orientamento ai servizi sociali, immigrazione e lavoro</p> <p>b. impatto su singolo ente: miglioramento dell'offerta dei servizi di sportello</p>

all'utente, valorizzazione e formazione del personale, possibilità di sperimentare nuova struttura che potrà poi essere messa a sistema. Rafforzamento attività di mediazione linguistica. Rafforzamento interazione e collaborazione tra enti diversi che si occupano dello stesso target.

c. **impatto di sistema (rapporti tra enti diversi):** maggiore dialogo e coordinamento tra enti diversi (Comune, SDS, Centro Impiego, altre realtà del territorio che si occupano di migranti) con conseguente ottimizzazione delle risorse sia economiche che di personale

2. miglioramento funzionale e organizzativo del servizio 2

a. **descrizione del miglioramento:** possibilità dell'utente di avere un miglioramento del servizio di secondo livello offerto

b. **impatto su singolo ente:** potenziamento e formazione del personale interno ed esterno, qualificazione struttura e organizzazione. Rafforzamento mediazione linguistica

c. **impatto di sistema** (rapporti tra enti diversi) maggiore dialogo e coordinamento tra enti diversi (Comune, SDS, Centro Impiego, altre realtà del territorio che si occupano di migranti) con conseguente ottimizzazione delle risorse sia economiche che di personale

3. miglioramento funzionale e organizzativo del servizio 3

a. **descrizione del miglioramento:** possibilità dell'utente di avere una presa in carico integrata attraverso il lavoro in equipe multidisciplinare e quindi miglioramento del servizio offerto. Rafforzamento mediazione linguistica. Rafforzamento collaborazione tra enti

b. **impatto su singolo ente:** potenziamento e formazione del personale interno ed esterno, qualificazione struttura e organizzazione

c. **impatto di sistema** (rapporti tra enti diversi) maggiore dialogo e coordinamento tra enti diversi (Comune, SDS, Centro Impiego, altre realtà del territorio che si occupano di migranti) con conseguente ottimizzazione delle risorse sia economiche che di personale.

SEZIONE 2

SOGGETTO ADERENTE	
Denominazione	Comune di Pistoia
Sede legale	Via/piazza _____ via Aldo Capitini 5 _____ Cap __51100__ Città __Pistoia_____ Tel. __0573-371872____ Mail __mau.tempestini@comune.pistoia.it_____ Sito web __www.comune.pistoia.it_____
Rappresentante legale	Nome e Cognome __Chiara Pierotti_____ Tel. __0573-371405____ Mail __c.pierotti@comune.pistoia.it____
Referente per le attività progettuali	Nome e Cognome __Maurizio Tempestini_____ Tel. __0573-371872____ Mail __mau.tempestini@comune.pistoia.it____
Modalità di adesione al progetto	Convenzione

1. Dati generali

Breve descrizione del contesto di riferimento	<p>Pistoia ha una popolazione al 01/01/2018 di 90.195 abitanti. I residenti stranieri sono l'8,5% (7.686). La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dall'Albania con il 38,9%, seguita dalla popolazione rumena con il 20,2% e marocchina con l'8,2%.</p> <p>Gli stranieri NON UE che stanno cercando lavoro iscrivendosi formalmente al Centro Impiego sono il 17,79%. Il dato offre la conferma di una popolazione, quella non UE, più attiva delle media nella ricerca di servizi per il lavoro tramite iscrizione al Centro Impiego, tenuto conto che il Tasso di disoccupazione provinciale per il 2018 è del 7,9%, quindi un dato leggermente peggiore rispetto al 7,3% regionale.</p>
Indicatori	<ul style="list-style-type: none">• Presenza di cittadini stranieri: 7.686 (8,5%) (indicare valore assoluto e percentuale)• Tasso di disoccupazione % 7,9 (indicare valore percentuale)• N° cartelle sociali aperte stranieri su N° totale cartelle sociali aperte (nel caso di sportelli info numero richieste di stranieri su numero totale) 459/1462 (31,35%)

2. Attività

<input checked="" type="checkbox"/>	Organizzazione e potenziamento dell'attività del servizio PUA 1 e 2 livello	Importo € __15.000____
-------------------------------------	--	----------------------------------

Attività che il soggetto aderente intende realizzare e costo per ognuna	<input type="checkbox"/> Qualificazione delle competenze del personale <input type="checkbox"/> Empowerment dell'attività da sportello immigrati a sportello/PUA di 2° livello <input checked="" type="checkbox"/> Sperimentazione dei modelli di presa in carico integrata; <input type="checkbox"/> Altro, specificare.....	€ <u>15.000</u>
Target (numero e caratteristiche dei destinatari delle attività)	100 cittadini di Paesi terzi regolarmente presenti sul territorio	
Operatori coinvolti (numero e profilo professionale)	<ul style="list-style-type: none"> • Operatore CPI • Assistente Sociale • Mediatore Interculturale • Esperto in Politiche attive del Lavoro 	
Servizi che si intendono sviluppare o migliorare col progetto	<p>1. Servizio 1</p> <p>Descrizione del servizio A Pistoia la rete dei servizi per facilitare e qualificare i percorsi di integrazione dei soggetti migranti dei paesi terzi si è consolidata e maggiormente strutturata con il progetto FAMI Insetto, con particolare riferimento ai rapporti tra Servizio Sociale e Centro per l'Impiego tramite la sperimentazione di un modello di presa in carico integrata. L'accesso al PUA è consentito nei seguenti orari di apertura al pubblico: lunedì e venerdì: ore 8,30 – 12,30 martedì: ore 8,30 – 17,30 giovedì: ore 8,30 – 14,30 mercoledì: chiuso</p> <p>Nei giorni di apertura sono previste fasce orarie di copresenza giornaliera di due operatori dedicati ai cittadini stranieri e qualificati per attività di accoglienza, ascolto, informazione, pratiche varie (richieste cittadinanza, ricongiungimenti familiari, rinnovi, pratiche amministrative per contributi affitto, domande per alloggio..), e orientamento ai servizi territoriali. Gli operatori in turnazione hanno competenza nelle lingue albanese, araba, inglese, francese e spagnolo. Per le altre lingue vengono attivate su appuntamento azioni di mediazione linguistico-culturale a cura di operatori qualificati.</p> <p>Gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi specialistici:</p> <p>a) orientamento al lavoro;</p> <p>b) incrocio domanda/offerta per l'attivazione di tirocini formativi;</p> <p>c) consulenza per l'avvio di creazione di impresa e l'autoimprenditorialità.</p> <p>Grado di interattività previsto Presenza al PUA di operatori qualificati che collaborano all'orientamento al territorio. Interazione con Centro per l'Impiego. Raccordo con enti pubblici e privati, Asl, enti del terzo settore, ecc.</p> <p>Canali di erogazione Servizio personale, affari legali e politiche di inclusione sociale, centro impiego, centro interculturale</p> <p>Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto miglioramento del coordinamento tra enti e nella presa in carico integrata. Creazione di strumenti comuni di lavoro.</p> <p>Target del servizio cittadini paesi terzi regolarmente soggiornanti e imprese sul territorio</p> <hr/> <p>2. Servizio 2</p>	

	<p>Descrizione del servizio Miglioramento della presa in carico integrata con lavoro in equipe multidisciplinare. Facilitazione dell'accesso ai servizi sociali professionali e accompagnamento al lavoro.</p> <p>Grado di interattività previsto messa in rete degli attori territoriali</p> <p>Canali di erogazione Servizio personale, affari legali e politiche di inclusione sociale, centro impiego, centro interculturale.</p> <p>Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto unitarietà di luogo, funzioni e servizi. Complementarietà delle competenze tra i professionisti e migliore progettazione del percorso del singolo utente calibrata sul bisogno.</p> <p>Target del servizio (cittadino /impresa) cittadini paesi terzi regolarmente soggiornanti e imprese sul territorio</p>
Impatto atteso	<p>miglioramento funzionale e organizzativo del servizio 1</p> <p>a. descrizione del miglioramento: unitarietà di luogo, funzioni e servizi. Accesso coordinato alle informazioni, all' orientamento ai servizi e alla presa in carico.</p> <p>b. impatto su singolo ente: miglioramento dell'offerta dei servizi di sportello all'utente. Rafforzamento interazione e collaborazione tra enti diversi che si occupano dello stesso target.</p> <p>c. impatto di sistema (rapporti tra enti diversi): maggiore dialogo e coordinamento tra enti diversi (Comune, SDS, Centro Impiego, altre realtà del territorio che si occupano di migranti) con conseguente ottimizzazione delle risorse sia economiche che di personale</p> <p>2. miglioramento funzionale e organizzativo del servizio 2</p> <p>a. descrizione del miglioramento: progettazione del percorso del singolo utente calibrata sul bisogno e quindi miglioramento offerta del servizio.</p> <p>b. impatto su singolo ente: potenziamento del personale interno ed esterno, qualificazione struttura e organizzazione.</p> <p>c. impatto di sistema (rapporti tra enti diversi) maggiore dialogo e coordinamento tra enti diversi (Comune, SDS, Centro Impiego, altre realtà del territorio che si occupano di migranti) con conseguente ottimizzazione delle risorse sia economiche che di personale</p>

SOGGETTO ADERENTE	
Denominazione	Comune di Lucca
Sede legale	Via/piazza __ Via S.Giustina 6 _____ Cap _55100__ Città ____ Lucca _____ Tel. 0583-952266 _____ Mail _____ Sito web __ www.comune.lucca.it _____
Rappresentante legale	Nome e Cognome _Graziano Angeli _____ Tel. __ 0583-442396 _____ Mail __grangeli@comune.lucca.it__
Referente per le attività progettuali	Nome e Cognome ____ Daniela Venturi _____ Tel. __ 0583-442678 _____ Mail _danielaventuri@comune.lucca.it_____
Modalità di adesione al	Convenzione

progetto	
1. Dati generali	
Breve descrizione del contesto di riferimento	<p>Gli stranieri residenti nel Comune di Lucca al 1 gennaio 2018 sono 9.313 e rappresentano il 10,4% della popolazione residente (fonte ISTAT 2018). I residenti facenti parte dei paesi terzi di provenienza asiatica sono in maggioranza originari dello Sri Lanka (13,96%) e dell'Albania (13,80%), mentre la maggior parte dei residenti di provenienza africana sono originari del Marocco (8,93%).</p> <p>Per quanto riguarda l'esperienza del Settore sociale dell'Ente, la fruizione dei Servizi sociali è maggiormente richiesta dai cittadini di origine marocchina, per i quali la crisi economica del settore edilizio ha destabilizzato le condizioni economiche dei padri di famiglia, maggiormente impegnati nell'attività di manovalanza. Si rileva inoltre una minore ma non trascurabile richiesta di sostegno da parte della comunità cingalese residente sul territorio, la cui principale attività lavorativa è dedicata alla ristorazione o al lavoro di cura delle persone anziane.</p>
Indicatori	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di cittadini stranieri: 9313 (10,4%) (indicare valore assoluto e percentuale) • Tasso di disoccupazione % 9,2 (indicare valore percentuale) • N° cartelle sociali aperte stranieri su N° totale cartelle sociali aperte per il 35%.
2. Attività	
Attività che il soggetto aderente intende realizzare e costo per ognuna	<p><input checked="" type="checkbox"/> Organizzazione e potenziamento dell'attività del servizio PUA 1 e 2 livello</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Qualificazione delle competenze del personale</p> <p><input type="checkbox"/> Empowerment dell'attività da sportello immigrati a sportello/PUA di 2° livello</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sperimentazione dei modelli di presa in carico integrata;</p> <p><input type="checkbox"/> Altro, specificare.....</p> <p>importo euro 15.000,00 euro 15.000,00</p>
Target (numero e caratteristiche dei destinatari delle attività)	100 cittadini di Paesi terzi regolarmente presenti sul territorio
Operatori coinvolti (numero e profilo professionale)	<ul style="list-style-type: none"> • Esperto amministrativo dipendente dell'Ente • Assistenti Sociali dipendenti dell'Ente • Esperti in materia cooperative sociali • Operatori del Terzo settore • Operatore CPI di Lucca
Servizi che si intendono sviluppare o migliorare col progetto	<p>Servizio 1</p> <p>Descrizione del servizio Organizzazione e potenziamento dello sportello, quale punto di primo accesso, che offra un servizio di ascolto, informazione e orientamento particolarmente dedicato ai cittadini di Paesi Terzi.</p> <p><i>E' ivi prevista la presenza di un operatore dedicato al Progetto in grado di accogliere il cittadino per un primo ascolto rispetto ai bisogni emergenti e che successivamente svolga poi un ruolo "di raccordo" rispetto alla eventuale e successiva presa in carico da parte del Servizio Sociale comunale o verso altri servizi territoriali collaborando</i></p>

	<p><i>con gli stessi (quali Centro per l'Impiego, enti ed associazioni che offrono corsi di italiano). Presso tale sportello, vi sarà altresì la possibilità di un consulto immediato con un assistente sociale, affinché l'operatore dedicato al progetto sia coadiuvato a fronte di bisogni sociali che emergano dal primo colloquio con l'utenza. L'equipe presente presso tale sportello potrà poi essere integrata da un mediatore linguistico e culturale .</i></p> <p>Tale punto di primo accesso è organizzato quale front ad accesso libero nel seguente giorno ed orario di apertura al pubblico: martedì ore 9-14 e 15-17 e, nei giorni restanti, lo sportello riceverà su appuntamento.</p> <p>Grado di interattività previsto Presenza al PUA di operatori qualificati che collaborano all'orientamento al territorio. Interazione con Centro per l'Impiego. Raccordo con enti pubblici e privati, Asl, enti del terzo settore, ecc.</p> <p>Canali di erogazione front office, canali telefonici, centro impiego, politiche di inclusione sociale.</p> <p>Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto Miglioramento dell'orientamento dell'utenza migrante e adeguatezza della risposta al bisogno.</p> <p>Target del servizio cittadini paesi terzi regolarmente soggiornanti e imprese sul territorio.</p>
	<p>Servizio 2</p> <p>Descrizione del servizio Potenziamento delle qualità dei servizi di presa in carico integrata e uniforme dei cittadini di paesi terzi con difficoltà socio-lavorativi e abitative. Attivazione di specifici progetti che vedano la collaborazione degli uffici sociali del Comune di Lucca con il Centro per l'Impiego, in merito all'inserimento lavorativo, con le associazioni di volontariato e le cooperative presenti sul territorio. Potenziamento della comunicazione e della interazione tra servizi: gli utenti che si sono rivolti allo sportello (presso il quale si ricerca un migliore orientamento al fine di incrementare l'adeguatezza della risposta) sono poi monitorati anche nei successivi passaggi, ovvero in merito all'eventuale e successivo colloquio presso il Segretariato sociale e alla ulteriore presa in carico da parte del Servizio sociale, nonché in relazione al possibile coinvolgimento dello straniero in progetti partecipati dagli altri enti e servizi del territorio.</p> <p>Grado di interattività previsto messa in rete degli operatori territoriali</p> <p>Canali di erogazione front office, canali telefonici, centro impiego, politiche di inclusione sociale</p> <p>Benefici ottenibili rispetto alla situazione in atto Miglioramento delle qualità dei servizi di presa in carico integrata e uniforme dei cittadini stranieri di paesi terzi con difficoltà linguistiche, socio-lavorative e abitative.</p> <p>Target del servizio cittadini paesi terzi regolarmente soggiornanti e imprese sul territorio</p>
<p>Impatto atteso</p>	<p>1. Miglioramento funzionale e organizzativo del servizio 1</p> <p>a. descrizione del miglioramento: unitarietà di luogo, funzioni e servizi. Coordinamento delle informazioni, orientamento ai servizi e alla presa in carico.</p> <p>b. impatto su singolo ente: miglioramento dell'offerta dei servizi di sportello all'utente. Rafforzamento interazione e collaborazione tra enti diversi che si occupano dello stesso target.</p> <p>c. impatto di sistema (rapporti tra enti diversi): maggiore dialogo e coordinamento tra enti diversi (Comune, SDS, Centro Impiego, altre realtà del territorio che si occupano di migranti) con conseguente ottimizzazione delle risorse sia economiche che di personale</p> <p>2. Miglioramento funzionale e organizzativo del servizio 2</p>

	<p>a. descrizione del miglioramento: progettazione del percorso del singolo utente calibrata sul bisogno e quindi miglioramento offerta del servizio.</p> <p>b. impatto su singolo ente: potenziamento del personale interno ed esterno, qualificazione struttura e organizzazione.</p> <p>c. impatto di sistema (rapporti tra enti diversi) maggiore dialogo e coordinamento tra enti diversi (Comune, SDS, Centro Impiego, altre realtà del territorio che si occupano di migranti) con conseguente ottimizzazione delle risorse sia economiche che di personale</p>
--	---

SEZIONE 3

1. Piano di azione *(della zona interessata)*

Contesto territoriale di riferimento

L'area di riferimento possiede nel complesso un'alta presenza di cittadini immigrati, con una forte concentrazione di cittadini cinesi nella zona di Prato, e una prevalenza di cittadini albanesi e magrebini nelle aree di Pistoia e Lucca. Seppure le problematiche della popolazione migrante abbiano specifiche peculiarità all'interno dei tre territori di riferimento, tutti sono accomunati da un'alta affluenza di cittadini stranieri ai servizi sociali territoriali e sono caratterizzati da una governance territoriale rappresentativa di tutte le istituzioni locali e del privato sociale operanti in materia. Per questo motivo le azioni progettuali sono inserite in un contesto fertile di collaborazione tra servizi e si intersecano in modo proficuo con le molte altre attività portate avanti dalle Amministrazioni sia singolarmente che in rete.

Obiettivi

All'interno della area di riferimento il partner Comune di Prato ha coinvolto, come da progetto, le zone limitrofe di Pistoia e Lucca, promuovendo un lavoro di collaborazione e di scambio di buone prassi. Si sono effettuati incontri periodici con i referenti di progetto delle tre zone ed è stato portato avanti uno scambio non solo di pratiche ma anche di strumenti, che ha reso il lavoro di rete maggiormente operativo e concreto.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere a livello locale sono la sempre maggiore diffusione di modelli condivisi per quanto riguarda l'offerta e l'erogazione di servizi per i cittadini di PT, arrivando a creare un sistema sempre più omogeneo di presa in carico integrata del cittadino che renda non solo più accessibili ed efficaci i servizi ma rafforzi anche la collaborazione tra le realtà territoriali che operano in materia di immigrazione, sociale, lavoro ed educazione.

Attività

Le attività principali sono descritte nello specifico all'interno della sezione 1 del presente piano. A livello di area vasta le azioni che accomunano gli interventi all'interno dei singoli territori si possono riassumere nelle seguenti:

- Rafforzamento e stabilizzazione dell'organizzazione dei servizi di informazione ed orientamento presso i PUA di 1 livello (anche nelle lingue presenti sul territorio) dell'utenza su tematiche immigrazione, scuola, inclusione lavorativa, inclusione sociale, sostegno abitativo, orientamento alla formazione
- Potenziamento del coordinamento a livello territoriale della presa in carico integrata e del monitoraggio sulla procedura di integrazione mediante percorsi condivisi con le realtà del territorio che si occupano di immigrazione, sociale, scuola, lavoro.
- Coordinamento con i Centri per l'Impiego e raccordo con operatori del progetto COMMIT, oltre che con i CPIA territoriali per l'aspetto dell'educazione linguistica.
- Rafforzamento dello scambio di pratiche e strumenti tra le Amministrazioni della suddetta area vasta.

La metodologia usata è quella dell'integrazione delle diverse azioni all'interno di una condivisa progettualità, ottimizzando in tal modo le risorse disponibili e capitalizzando le esperienze e i risultati.

Risultati attesi

Miglioramento dell'orientamento dell'utenza migrante e adeguatezza della risposta al bisogno.

Miglioramento delle qualità dei servizi di presa in carico integrata e uniforme dei cittadini stranieri di paesi terzi con difficoltà linguistiche, socio-lavorative e abitative.

Rafforzamento del collegamento fra i servizi di primo e secondo livello sul territorio e potenziamento della presa in carico integrata.

Creazione di un modello integrato che sia sostenibile nel tempo in quanto costituito come vero e proprio

sistema, stabilizzato all'interno degli enti aderenti al progetto con conseguente miglioramento della governace locale.

Cronoprogramma

Attività	Data inizio	Data fine	Output	Soggetto responsabile
Networking	1.11.2018	30.6.2019	Incontri Convenzioni	Comune di Prato
Pua 1° livello	1.1.2019	31.12.2020	Rafforzamento Presenza In carico 1° livello (info, consulenza, aperture fascicolo)	Comune di Prato, Comune di Pistoia, Comune di Lucca
Pua 2° livello	1.02.2019	31.12.2020	Potenziamento Presenza In carico 2° livello (equipe tra enti, equipe intraente)	Comune di Prato, Comune di Pistoia, Comune di Lucca
Qualificazione operatori	01.09.2019	31.12.2020	Partecipazione a formazione	Comune di Lucca