



**CONFERENZA DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME**  
**11/88/CR06/C3-C7-C13**

## **VADEMECUM PER L'ACCOGLIENZA DEI PROFUGHI**

### **SOGGETTI GESTORI DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA**

- a) organizzazioni di natura privata volti alla produzione di servizi a destinazione pubblica o collettiva (Terzo Settore) che operano senza finalità di lucro
- b) associazioni di volontariato
- c) associazioni ed enti di tutela di comprovata esperienza in diritto dell'immigrazione e d'asilo
- d) organizzazioni private operanti nel settore dell'assistenza e dell'accoglienza sociale
- e) organizzazioni private che operano nel settore dell'accoglienza alberghiera in collaborazioni con soggetti che producono servizi di assistenza sociale
- f) associazioni ed enti di tutela operanti

### **STRUTTURE DI ACCOGLIENZA**

#### **Requisiti strutturali**

Le strutture e gli impianti devono essere conformi alle prescrizioni legislative. Deve inoltre essere presente l'impianto di riscaldamento.

E' opportuno che la struttura di accoglienza sia collocata in luoghi abitati o comunque facilmente raggiungibili da servizi di trasporto pubblico o messi a disposizione dal soggetto gestore per non ostacolare la partecipazione alla vita sociale e l'accesso ai servizi del territorio.

La struttura di accoglienza deve avere stanze e servizi igienici adeguati e in numero sufficiente in rapporto ai beneficiari accolti.

Inoltre bisogna prevedere ambienti privi di barriere architettoniche, idonei per l'accoglienza di portatori di disabilità, con garanzia della privacy e della riservatezza,

Nei centri collettivi si deve prevedere la presenza di almeno uno spazio comune per zona pranzo e attività diurne.

#### **Capacità ricettiva e modalità organizzative e gestionali**

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 di dimensioni (circa 30 persone);
- centri collettivi di grandi dimensioni (oltre le 30 persone).

Gli appartamenti si differenziano per una graduale auto-organizzazione dei beneficiari. L'intervento degli operatori è esterno e la gestione quotidiana della casa è in gran parte affidata direttamente agli stessi beneficiari.

I centri collettivi prevedono, invece, la presenza di operatori nelle ore diurne per la gestione della struttura e l'organizzazione delle attività, alle quali partecipano anche i beneficiari. Nei centri medi e grandi si prevede la presenza di operatori anche nelle ore notturne.

### **Requisiti gestionali**

Ogni sito deve dotarsi di *Regolamento* in cui è disciplinato il funzionamento della struttura di accoglienza. Le regole devono essere scritte e tradotte in più lingue. Tali regole riguardano disposizioni che possono facilitare la convivenza, la partecipazione alla gestione del centro, la permanenza in struttura, la gestione delle assenze e le condizioni per le quali può essere previsto l'allontanamento.

La permanenza nella struttura di accoglienza è sostenuta da un *Patto di accoglienza* tra il soggetto gestore e l'ospite, i quali definiscono e sottoscrivono rispettivamente i propri impegni ed i tempi dell'accoglienza.

All'ospite che accede alla struttura il regolamento ed il contratto di accoglienza devono essere presentati con l'ausilio di un mediatore interculturale.

Il soggetto gestore è tenuto a garantire l'esercizio delle funzioni di accoglienza integrata, direttamente o attraverso il partenariato con altri soggetti e/o gli apporti del volontariato.

## **ACCOGLIENZA**

### **CARATTERISTICHE GENERALI E OBIETTIVI**

L'accoglienza ha come obiettivi principali:

- garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona;
- favorirne il percorso verso l'autonomia.

Si tratta di un'accoglienza "*integrata*", nel senso che gli interventi materiali di base (vitto e alloggio) sono contestuali a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia.

I servizi minimi garantiti sono:

- vitto e alloggio
- vestiario e prodotti per l'igiene personale
- mediazione linguistica e interculturale e attività multiculturali
- orientamento, informazione legale e assistenza nella procedura per la richiesta di protezione internazionale
- accompagnamento all'inserimento scolastico dei minori in famiglia e accessibilità ai percorsi per l'insegnamento della lingua italiana e ai servizi per la formazione per gli adulti
- orientamento e accompagnamento ai servizi sanitari e ai servizi sociali del territorio
- orientamento e accompagnamento ai servizi di inserimento lavorativo e formativo

Per garantire quest'accoglienza il piano si avvale di *reti territoriali*, che coinvolgano tutti gli attori locali a sostegno del piano nella sua totalità e, al tempo stesso, dei percorsi individuali dei singoli beneficiari.

Deve essere garantita la tutela dell'unità familiare con la predisposizione di specifiche misure per l'accoglienza di nuclei familiari e procedure per il ricongiungimento familiare.

### **AVVIO DELL'ACCOGLIENZA**

Al momento dell'ingresso in accoglienza, i primi adempimenti da assolvere sono:

#### **Colloquio di ingresso**

Con il supporto della mediazione linguistica e interculturale, oltre a favorire un primo ambientamento con il nuovo contesto di accoglienza, ha l'obiettivo di

- fornire al beneficiario le informazioni relative all'organizzazione e al funzionamento del centro e ai servizi di cui potrà usufruire
- presentare il regolamento del centro e il contratto di accoglienza che l'ospite, dopo averlo accettato e condiviso, sarà invitato a firmare.

#### **Pratiche burocratiche**

Le pratiche burocratiche da seguire in via prioritaria sono:

- la comunicazione al Sindaco, alla prefettura e alla questura, a carico del soggetto attuatore regionale;
- la richiesta di codice fiscale e l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN), a carico del soggetto gestore della struttura
- avvio delle procedure per il rilascio di permesso di soggiorno

#### **Visita sanitaria**

Al momento dell'avvio dell'ospitalità deve essere effettuata la prima visita per la presa in carico da parte del Servizio Sanitario ed i riferimenti per le successive necessità.

### **USCITA DAL PIANO DI ACCOGLIENZA**

Il beneficiario esce dal piano di accoglienza qualora si verifichi:

- l'integrazione sul territorio o in altre zone;
- l'abbandono volontario del progetto;
- l'assenza senza giustificato motivo per un periodo superiore a tre giorni. L'ospite deve sempre comunicare al responsabile della struttura l'eventuale esigenza di allontanamento, che comunque non dovrebbe superare i tre giorni (rif. Nota DIP/47 del 19 aprile 2011).
- l'allontanamento (nei casi di impossibilità di proseguimento del percorso di accoglienza a causa di
  - gravi violazioni delle norme interne del progetto);
  - la scelta di un rimpatrio volontario assistito.

### **TEMPI DI PERMANENZA E POSSIBILITA' DI PROROGA**

Il tempo d'accoglienza previsto è quello indicato dal Governo.

Le proroghe per un prolungamento del periodo di accoglienza sono sempre possibili nel caso di persone appartenenti alle cosiddette categorie vulnerabili, in caso di necessità per la continuità di un percorso formativo o di cura, o in casi eccezionali valutati congiuntamente da ente pubblico ed ente gestore.

## CONDIZIONI MATERIALI DI ACCOGLIENZA

### **Vitto e generi di prima necessità**

Il vitto include la colazione e i due pasti principali. Nel curare l'alimentazione dei beneficiari si dovrebbe tendere a soddisfare la richiesta e la necessità di particolari tipi di cibo, curando la loro preparazione in modo da rispettare le tradizioni culturali e religiose delle persone accolte. Le modalità di erogazione possono variare a seconda della tipologia e della organizzazione del centro (servizio mensa, autonomia nella preparazione dei pasti, buoni pasto, erogazione di denaro per l'acquisto di beni alimentari ...).

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

La fornitura di vestiario, calzature e prodotti per l'igiene personale può essere effettuata tramite l'erogazione diretta da parte del soggetto gestore o contributi in denaro o in buoni spesa utilizzabili presso esercizi commerciali convenzionati.

Deve essere fornita altresì biancheria per la casa (lenzuola, asciugamani, coperte, canovacci, tovaglie).

### **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 garantiti dal progetto di accoglienza. E' necessario definire parametri a livello nazionale.

## PERCORSI DI INTEGRAZIONE

### **Rete di sostegno**

Per supportare gli interventi in favore dell'integrazione è 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 inserimento.

### **Animazione socio-culturale**

Comprende la realizzazione di interventi finalizzati a facilitare la conoscenza del piano di accoglienza, favorire un positivo inserimento sociale delle persone nella comunità locale, prevenire l'insorgere di fenomeni di esclusione sociale ed emarginazione e valorizzare il dialogo interculturale.

### **Attività e interventi per l'integrazione**

Le attività e gli interventi da realizzare non devono essere finalizzati alla sola individuazione di risposte immediate ai bisogni dei beneficiari, ma anche a una diretta acquisizione di strumenti di inserimento socio-economico quali:

- *apprendimento della lingua italiana ed illustrazione delle nostre tradizioni culturali e religiose*, quale requisito base per l'inserimento delle persone nel contesto sociale, nonché condizione propedeutica per la formazione, lo studio e l'accesso al lavoro;
- *orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio e alla comunità locale*, essenziali per la graduale acquisizione della capacità di muoversi in autonomia sul territorio e di partecipare alla vita locale;
- *interventi volti a favorire l'acquisizione di nuove competenze o la rivalutazione del proprio background* (formazione professionale, stage, elaborazione del curriculum vitae, bilancio di competenze, certificazione delle competenze, ecc.);

- *orientamento e accompagnamento al lavoro* (supporto nella ricerca lavoro, preparazione al colloquio, riqualificazione professionale, relazioni con centri per l'impiego, relazioni con datori di lavoro, ecc.).
- *orientamento e accompagnamento nella ricerca di soluzioni abitative autonome* (supporto nella gestione delle relazioni con le agenzie immobiliari e con i proprietari degli immobili, conoscenza dei diritti-doveri di locatore e locatario, la lettura dei giornali degli annunci, la gestione delle utenze, ecc.).
- *orientamento e accompagnamento verso attività di integrazione sociale* quali quelle realizzate dal volontariato e attraverso l'iscrizione a cooperative sociali a titolo di socio volontario e l'attivazione di tirocini formativi e/o di orientamento. I servizi per l'impiego provinciali sono competenti per l'avvio dei tirocinanti presso le imprese e le Pubbliche Amministrazioni. L'assicurazione INAIL è a carico dell'azienda o ente ospitante.

### **Tutela legale in particolare per i richiedenti asilo**

Per tutela legale s'intendono tutti quegli interventi volti a supportare soprattutto il richiedente protezione internazionale durante la procedura, in termini di orientamento e informazione e supporto

A tale funzione 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, la compilazione di modelli e richiesti presso differenti uffici);
- orientamento per la tutela giurisdizionale, valutando se/quando è necessario rivolgersi ad un avvocato.

Il beneficiario dell'accoglienza dovrà essere supportato in particolare nelle seguenti fasi:

- -verifica della procedura e trasferimento delle pratiche: all'ingresso nel piano di accoglienza dovrà essere verificato lo stato della procedura dell'ospite;
- -accompagnamento in questura: l'ospite dovrà essere accompagnato 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.
- -gestione dei rapporti con la commissione territoriale
- -preparazione della memoria personale
- -preparazione all'audizione.

### **ACCOGLIENZA DEI CASI VULNERABILI**

Le persone portatrici di vulnerabilità, che richiedono specifiche misure di accoglienza sono individuate dal Decreto legislativo n. 140/2005 in:

- minori non accompagnati, che seguono le procedure definite dalle Linee guida approvate.
- vittime di tortura o di violenza;
- persone con disagio mentale;
- donne in stato di gravidanza;

- nuclei familiari monoparentali con figli minori;
- persone disabili, anche in maniera temporanea;
- persone anziane;
- persone che necessitano di assistenza specialistica e domiciliare anche prolungata.

Per l'accoglienza delle persone vulnerabili valgono in generale le medesime metodologie e considerazioni generali ma, al tempo stesso, si deve prevedere l'attivazione di interventi specifici con servizi mirati, che attuino le misure di assistenza e supporto da garantire alla persona in relazione alle sue particolari esigenze.

---

**Riferimenti:**

- *Decreto legislativo n. 140/2005, attuazione della direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri.*
- *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale.*

Roma, 21 luglio 2011