

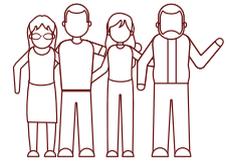
RAPPORTO ANNUALE 2023

SPORTELLO
Consiglio Italiano
per i Rifugiati
VERONA

A CURA DI:

Francesca Cucchi, Giulia Petrilli,
Sara Sansoni e Andrea Trevisan



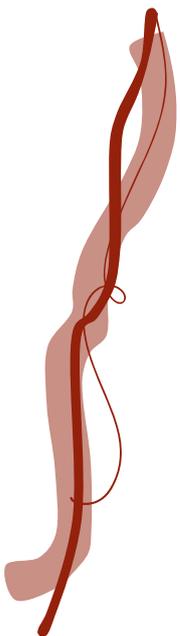


Il Consiglio Italiano per i Rifugiati è un'organizzazione umanitaria indipendente che nasce nel 1990 su iniziativa delle Nazioni Unite per proteggere i diritti dei richiedenti asilo e dei rifugiati in Italia.

Siamo attualmente presenti in 7 regioni italiane dove sviluppiamo progetti e servizi volti a rafforzare la tutela e favorire l'inclusione di quanti cercano protezione nel nostro Paese. Lo Sportello Integrazione, attivo nell'ambito del progetto SAI "Verona Solidale" del Comune di Verona, garantisce uno spazio di informazione legale sui diritti e doveri di cittadinanza, agevolando l'accesso ai servizi.

Operatori legali e socio/legali svolgono una serie di colloqui approfonditi, finalizzati a una tempestiva presa in carico, avvalendosi, laddove necessario, della collaborazione di mediatori linguistico-culturali. La molteplicità e la diversa tipologia degli utenti che accedono allo Sportello rendono necessario articolare l'organizzazione per garantire - attraverso specifiche modalità, tempistiche e competenze - servizi sempre più differenziati. Data l'eterogeneità delle situazioni, gli interventi sono sempre altamente personalizzati e volti a far fronte, per quanto possibile, a condizioni di marginalità e vulnerabilità.

Lo Sportello rileva le criticità e i bisogni prevalenti al fine di informare i servizi territoriali competenti delle necessità emerse e facilitare lo sviluppo di pratiche positive.



Questo report fornisce informazioni sulle attività svolte dallo Sportello e sugli utenti presi in carico da gennaio a dicembre 2023. L'attività di monitoraggio è stata coordinata e realizzata dalle operatrici e dall'operatore dello Sportello attraverso una registrazione strutturata per rilevare: motivo dell'accesso, servizio erogato, pratica effettuata. I dati sono stati successivamente elaborati in grafici.

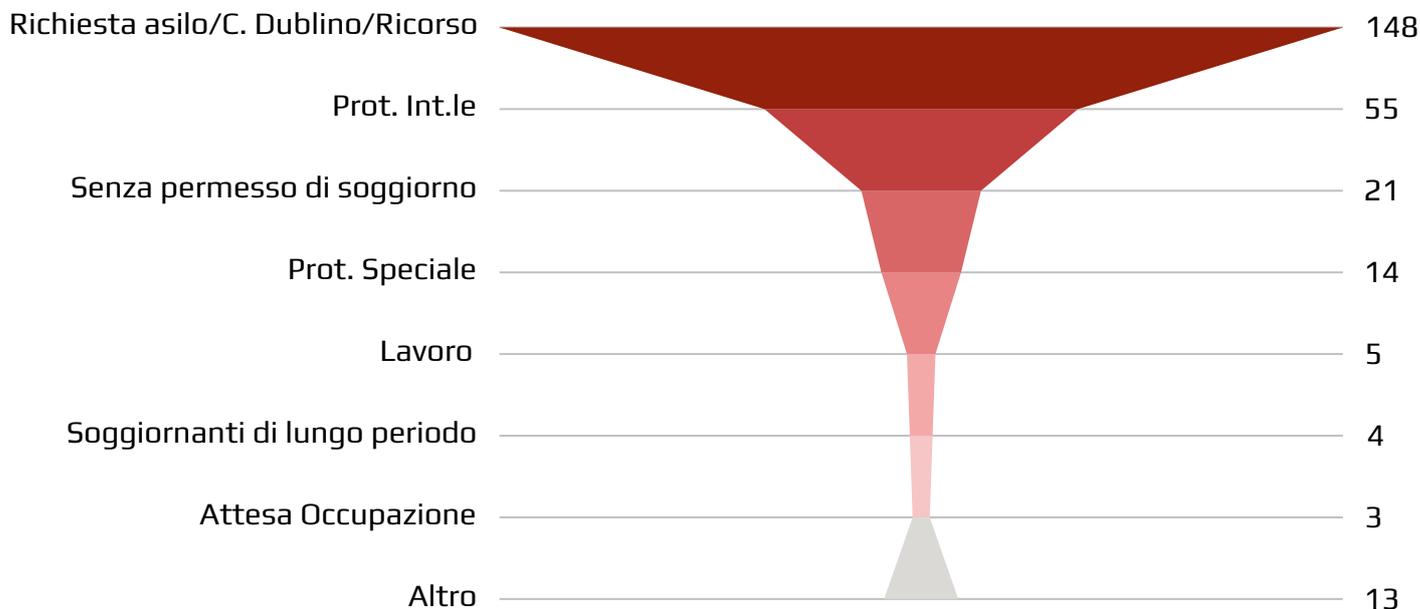
La redazione del report vuole, altresì, porsi all'interno di un'attività di sensibilizzazione, informazione, conoscenza del fenomeno migratorio nel Comune di Verona.

**263 UTENTI****31 NAZIONALITA'****233 UOMINI**
(ETA' MEDIA 30 ANNI)**30 DONNE**
(ETA' MEDIA 35 ANNI)**30 UNDER 21****21 APPARTENENTI A**
NUCLEI FAMILIARI**17 OVER 50****23 UTENTI SEGNALATI DA**
SERVIZI SOCIALI**15 UTENTI SEGNALATI DA**
ENTI DEL TERRITORIO**639 COLLOQUI TOTALI**

I dati relativi al 2023 registrano un generale aumento rispetto al 2022, sia per quanto riguarda il numero totale di utenti (190 nel 2022) che per il totale di colloqui effettuati (477). Si registra un incremento più che proporzionale di accessi di donne (15) e appartenenti a nuclei familiari (11). Rimane sostanzialmente invariata l'età media degli utenti (29 anni e 6 mesi, 30 anni e 6 mesi nel 2023), nonostante siano cresciuti sia gli utenti minori di 21 anni (17) sia quelli maggiori di 50 (5).



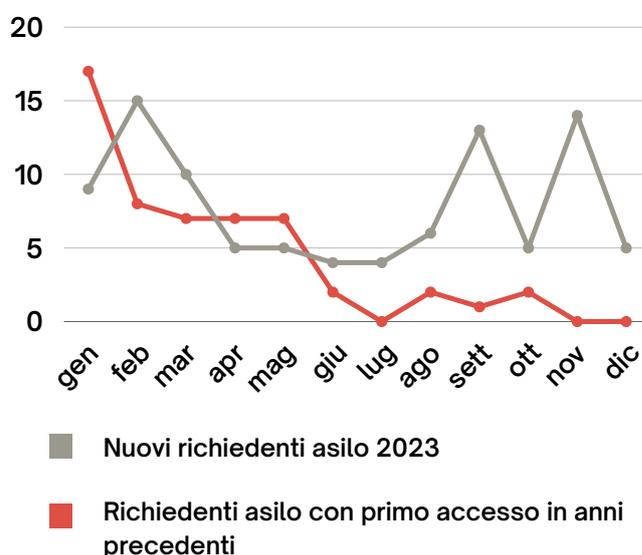
| TOTALE UTENTI E TIPOLOGIA PDS |

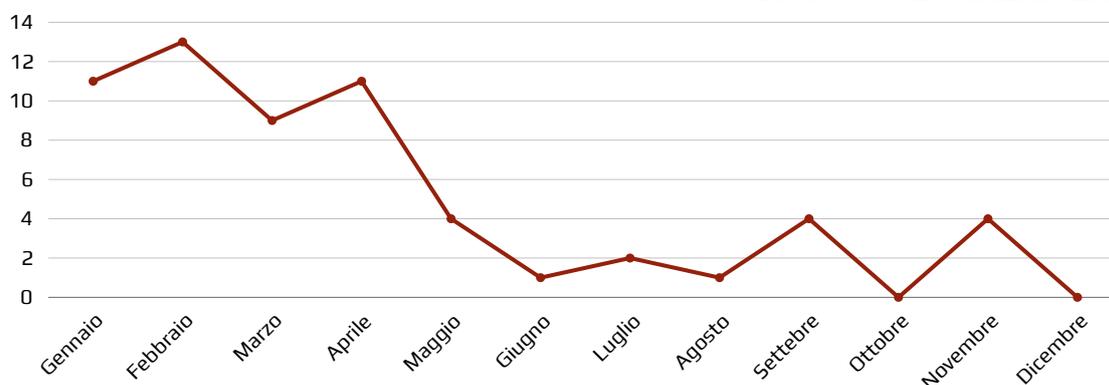


Nel 2023 lo Sportello ha registrato un totale di 263 utenti con 21 tipologie di permessi di soggiorno diversi. La maggioranza degli utenti che si sono rivolti allo Sportello aveva già manifestato la volontà di richiedere protezione internazionale o aveva ottenuto un riconoscimento della stessa o di altre forme di protezione (protezione speciale, temporanea, casi speciali). Hanno altresì richiesto supporto legale persone in condizioni di irregolarità, così come titolari di permessi di soggiorno per cure mediche, motivi familiari, lavoro subordinato, attesa occupazione, minore età. Pochi sono stati i casi di persone che avevano precedentemente presentato richiesta di regolarizzazione e di titolari di visto turistico, che si sono rivolti allo Sportello per informazioni sulla procedura di richiesta di protezione.

Nel 2023 lo Sportello ha registrato un totale di 148 richiedenti asilo nelle diverse fasi della procedura, dei quali 95 hanno fatto accesso per la prima volta nel 2023 e 53 avevano già fruito di servizi negli anni precedenti.

| RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE 2023 |



| 2023: RICHIEDENTI CON APPUNTAMENTO |
PER FOTOSEGNALAMENTO

In relazione alla richiesta di protezione internazionale si sono evidenziate nel corso dell'anno delle tempistiche molto lunghe in tutte le fasi della procedura, che hanno inciso fortemente sull'accesso ai diritti dei richiedenti protezione internazionale. In particolare, a seguito della manifestazione della volontà di richiedere asilo, si sono registrati tempi lunghi per il fotosegnalamento EURODAC e la successiva formalizzazione della richiesta.

L'attesa media per il fotosegnalamento durante l'anno è stata di 163 giorni con un'attesa massima di 10 mesi.

Il sig. BS, arrivato in Italia attraverso la rotta balcanica, dopo diversi tentativi riesce a manifestare la volontà di richiedere protezione internazionale alla Questura di Verona ai primi di novembre del 2023 e gli viene fissato appuntamento per il fotosegnalamento EURODAC ai primi di maggio 2024. In questi 6 mesi il sig. BS, così come accade per altri richiedenti sul territorio, non ha alcun accesso alle misure di accoglienza. La sua condizione di richiedente protezione che non ha ancora formalizzato la domanda non gli permette di stipulare un regolare contratto di lavoro per poter provvedere autonomamente ai bisogni primari (vitto e alloggio) per tutto il periodo in cui sarà in attesa del rilascio del permesso di soggiorno e per i successivi 60 giorni, durante i quali i richiedenti asilo non possono svolgere attività lavorativa (arrivando dunque a 8 mesi dalla manifestazione di volontà). Il sig. BS ha potuto beneficiare solo di alcuni servizi di bassa soglia come mense, ambulatori di medici volontari, sportelli di accompagnamento socio-legale. Dopo qualche tempo dal primo accesso allo Sportello il sig. BS non si presenta più. Il timore è che per cercare di trovare un alloggio d'emergenza possa essersi rivolto alle reti illegali presenti sul territorio, trovando un'occupazione "in nero" e un posto letto senza regolare contratto.¹

1. Stranieriinitalia.it: ["La guardia di finanza di Soave scopre 'lavoro in nero' e migranti irregolari nelle tenute vinicole di Verona.](#) Rainews.it: ["Caporalato e immigrazione irregolare, dalla provincia di Verona la denuncia di un sindaco".](#)



A seguito del DL 20/2023 convertito con L.50/2023, sono state introdotte importanti modifiche su alcune tipologie di permessi di soggiorno*:

- è stata eliminata la possibilità di fare richiesta di protezione speciale direttamente al Questore;
- i permessi di soggiorno per protezione speciale rilasciati dopo il 6 Maggio 2023 non possono più essere convertiti in un permesso per lavoro;
- i permessi di soggiorno per protezione speciale rilasciati prima del 6 Maggio 2023 sono rinnovabili per un anno e per una sola volta;
- rimane possibile il riconoscimento della protezione speciale in via residuale nell'ambito della richiesta di protezione internazionale;
- i permessi di soggiorno per cure mediche e calamità non possono più essere convertiti in un permesso per lavoro.



Il D.L. 50/2023 ha eliminato l'articolo 19 comma 1.1 terzo e quarto periodo del TUI che stabiliva il divieto di espulsione dello straniero dal territorio italiano, qualora da ciò derivasse una violazione del diritto al rispetto della propria vita privata e familiare. Il riferimento alla tutela della vita privata e familiare continua comunque a essere presente nel nostro ordinamento alla luce dell'articolo 5 comma 6 del Dlgs. 286/1998, il quale prevede il rispetto degli obblighi costituzionali e internazionali. Tra gli obblighi internazionali, ruolo predominante è assunto dal rispetto della vita privata e familiare ex art. 8 CEDU.

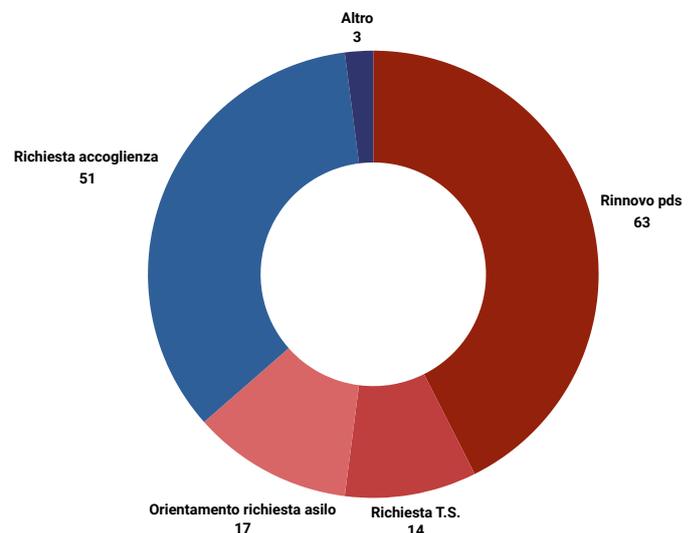
MOTIVI DI PRIMO ACCESSO

Diversi sono stati i motivi di accesso che hanno portato persone con differenti tipologie di permesso di soggiorno a rivolgersi allo Sportello per la prima volta in assoluto.

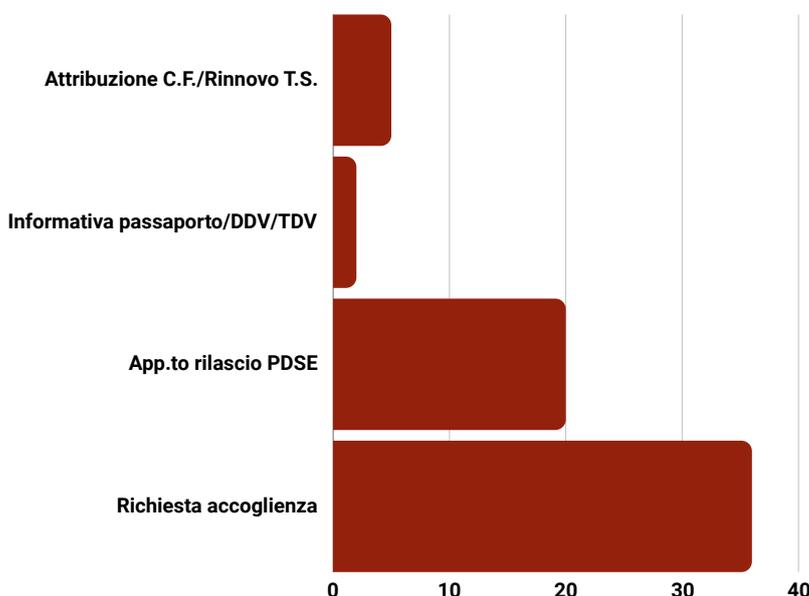
Per quanto riguarda i richiedenti asilo (56 % dell'utenza), i principali motivi di primo accesso riguardano il supporto nella prenotazione dell'appuntamento presso la Questura al fine di rinnovare il proprio permesso di soggiorno per richiesta asilo/Dublino (63 utenti) e la richiesta di accoglienza (51 utenti).

Tra gli ulteriori motivi di accesso si registra che 14 utenti si sono rivolti allo Sportello per la richiesta e/o il rinnovo della tessera sanitaria e 17 per un orientamento legale sulla procedura di richiesta asilo o per avere informazioni sulla data o sull'esito dell'audizione presso la Commissione Territoriale.

| RICHIEDENTI ASILO |



| TITOLARI DI PROTEZIONE |



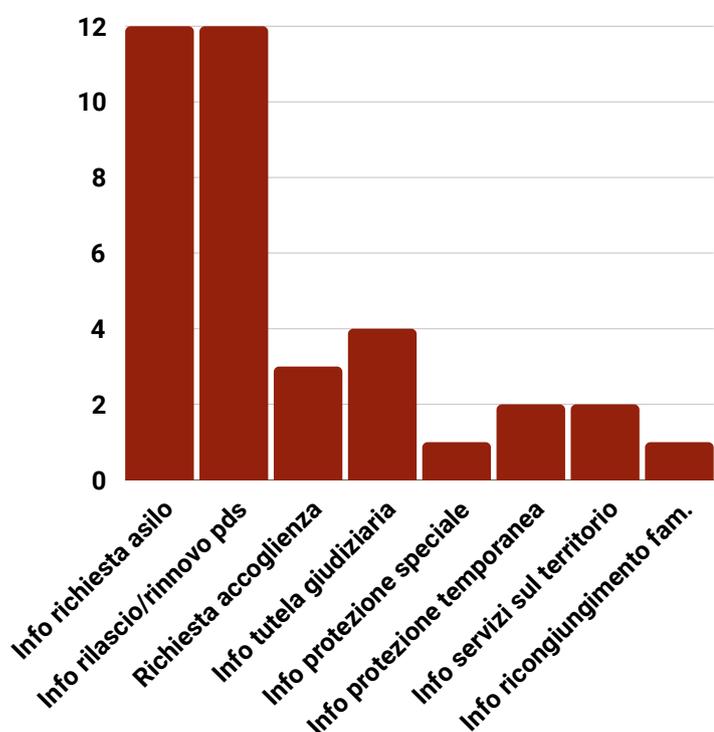
La seconda categoria di utenti maggiormente rappresentativa, pari al 26 %, è quella di chi ha già ottenuto dalla Commissione Territoriale lo status di rifugiato, la protezione sussidiaria, la protezione speciale o "casi speciali".

Tra i titolari di protezione, 20 hanno richiesto supporto per la prenotazione dell'appuntamento in Questura per il primo rilascio del permesso elettronico o il rinnovo dello stesso e 36 per richiedere accoglienza nel SAI.

Due utenti hanno richiesto informazioni in merito all'ottenimento del passaporto e 5 hanno chiesto supporto per la richiesta o rinnovo di tessera sanitaria e/o attribuzione del codice fiscale.

Ancora diversa è la condizione dei 44 utenti che hanno richiesto supporto legale versando in condizioni di irregolarità, essendo titolari di un visto turistico scaduto, di permessi di soggiorno per cure mediche, motivi familiari, lavoro subordinato, protezione temporanea, attesa occupazione, minore età oppure titolari di status di soggiornanti di lungo periodo, da ultimo, coloro che hanno fatto richiesta di regolarizzazione ex D.L. 34/2020.

|ALTRE CONDIZIONI GIURIDICHE|



I due principali motivi di primo accesso di utenti che non hanno fatto richiesta di asilo sono: avere l'informativa sulla richiesta di protezione internazionale (12 utenti) e il supporto per il rilascio/rinnovo del titolo di soggiorno (12). Delle 12 persone che hanno richiesto l'informativa sull'asilo, la totalità era in condizione di irregolarità.

MOTIVI DI ULTERIORE ACCESSO

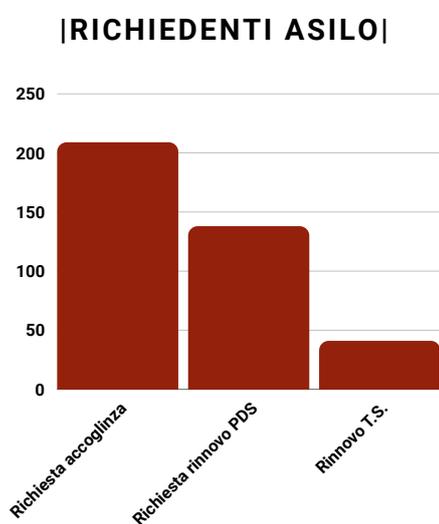
Durante il 2023 molti dei 263 utenti registrati si sono presentati più di una volta per richiedere lo stesso o ulteriori servizi rispetto a quello del primo accesso.

Per quanto riguarda i richiedenti protezione (148 utenti) si può notare che i principali servizi richiesti sono stati la reiterazione di una richiesta di accoglienza (209 accessi) e il supporto alla richiesta di rinnovo del titolo di soggiorno (138 accessi), che in virtù della sua natura temporanea necessita di più rinnovi durante l'anno.

Di conseguenza, il rinnovo di documenti legati alla validità del permesso di soggiorno, come la tessera sanitaria (41 accessi) ha costituito un altro motivo rilevante di ulteriore accesso durante l'anno.

Per quanto riguarda coloro che hanno ottenuto il riconoscimento di una protezione (70 utenti), si può notare che ben 74 sono stati gli accessi di coloro che si sono presentati allo Sportello per richiedere accoglienza nel SAI. Inoltre si sono svolti 37 colloqui per la richiesta di primo rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno elettronico.

Infine, tra coloro che non hanno presentato richiesta o ottenuto la protezione internazionale ma che godono di altro titolo di soggiorno o sono irregolari (45 utenti), 26 sono stati gli accessi per avere supporto nella prenotazione dell'appuntamento di rinnovo del titolo di soggiorno in Questura, 15 per avere un orientamento legale sulla richiesta di protezione internazionale.



| TITOLARI PROTEZIONE |

74

**RICHIESTE DI
ACCOGLIENZA
PROGETTO SAI**

| ALTRI STATUS |

26

**RICHIESTE DI
SUPPORTO PER IL
RINNOVO DEL
TITOLO DI
SOGGIORNO**



Da notare come tra i motivi di accesso, a prescindere dal titolo di soggiorno posseduto, è costante la richiesta di supporto per la prenotazione di un appuntamento in Questura per il rinnovo o il rilascio del permesso di soggiorno, che attualmente si svolge attraverso una piattaforma digitale denominata "Prenotafacile" (201 colloqui su 638).

Il 7 gennaio 2022 la Questura di Verona ha adottato la piattaforma digitale "Prenotafacile" per la gestione e prenotazione degli appuntamenti per il rilascio e il rinnovo del permesso di soggiorno nelle Questure.

La piattaforma è sembrata fin da subito poco adeguata alle finalità preposte perché impone una digitalizzazione delle prenotazioni per la gestione del proprio permesso di soggiorno, non considerando le difficoltà nell'approcciarsi a una piattaforma digitale da parte di coloro i quali hanno scarsa o nulla competenza informatica e il fatto che le istruzioni siano solo in italiano e alcune lingue veicolari (inglese, francese, tedesco e spagnolo), con l'esclusione delle lingue parlate dalla maggior parte dell'utenza.

Ulteriori difficoltà sono date dalla procedura prevista.

La registrazione sul sito "Prenotafacile" avviene tramite la creazione di un account con mail personale e una password. Successivamente, è richiesto di inserire i propri dati personali, l'indirizzo di residenza e una foto del proprio permesso di soggiorno. Qualora si renda necessario modificare la mail originaria, non sarà più possibile accedere al proprio account "Prenotafacile", e l'unica alternativa sarà quella di recarsi personalmente in Questura.

Durante la creazione dell'account è richiesto l'inserimento della foto del proprio permesso di soggiorno. Spesso il caricamento del file non va a buon fine anche nel caso in cui le indicazioni fornite per il caricamento dei documenti siano seguite pedissequamente. Successivamente alla creazione dell'account, il sito richiede la verifica del numero di cellulare inserito al momento della prima registrazione. La verifica si effettua contattando il numero indicato dalla piattaforma e inserendo l'OTP assegnato. Questa fase della registrazione spesso subisce rallentamenti, impedendo di fatto l'utilizzo della piattaforma e la gestione del proprio titolo di soggiorno. Dopo aver inserito i propri dati e verificato il proprio numero telefonico, il sistema frequentemente non finalizza la prenotazione indicando come errore il superamento della soglia massima di richieste (anche quando tale richiesta sia stata fatta per la prima volta). Le difficoltà di prenotazione riscontrate spesso determinano il blocco del profilo. Al fine di poter riutilizzare un account bloccato viene richiesto agli utenti l'invio di comunicazioni tramite pec, per le quali questi ultimi devono rivolgersi a terzi, spesso pagando per il servizio fornito.

I richiedenti asilo per rinnovare il proprio permesso di soggiorno sono stati sottoposti a una lunghissima attesa, con una disponibilità degli appuntamenti in media di 12,5 mesi. I tempi molto lunghi hanno inciso negativamente sull'accesso ad alcuni diritti connessi allo status di richiedente protezione internazionale.



Con il permesso di soggiorno per richiesta asilo scaduto e la prenotazione dell'appuntamento in Questura è possibile:



stipulare un contratto di lavoro;



richiedere la tessera sanitaria;



richiedere iscrizione anagrafica (con disponibilità di alloggio);



isciversi al servizio sanitario nazionale;



richiedere l'apertura di un conto corrente.



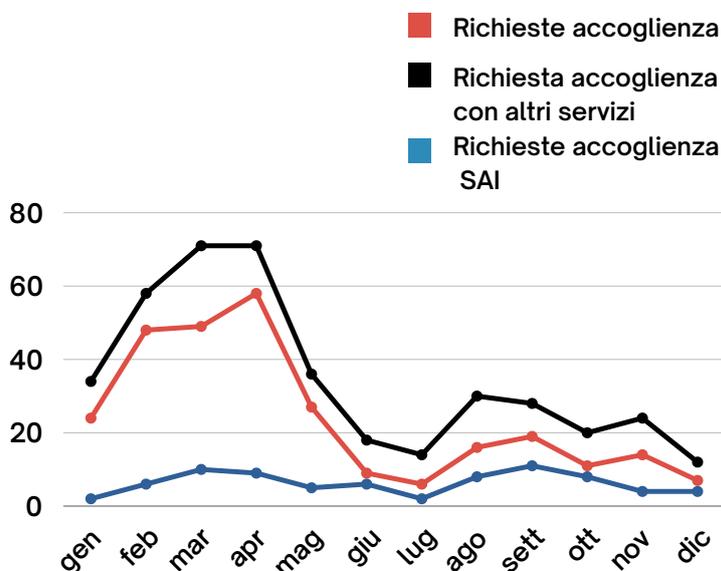
Fortemente critico nel 2023, come negli anni precedenti, è stato l'aspetto relativo all'accoglienza, soprattutto a causa delle difficoltà di accesso alle strutture CAS gestite dalla Prefettura di Verona per i richiedenti protezione internazionale presenti sul territorio.

Nel 2023 sono state 120 le persone che hanno manifestato il bisogno di accoglienza, tra richiedenti (78) e titolari di protezione internazionale (42).

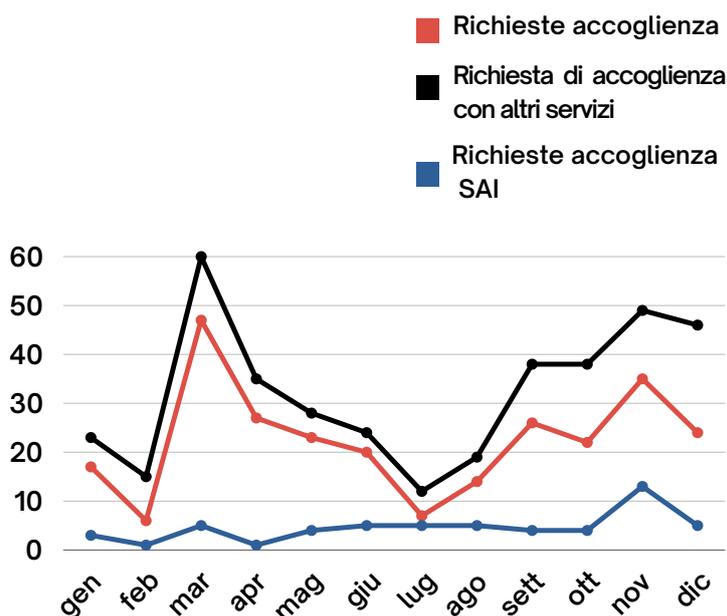
Nel primo quadrimestre del 2023 si è registrato un alto numero di accessi per richiedere accoglienza, più alto degli anni precedenti, anche da parte di utenti che si presentavano per richiedere un altro tipo di servizio. Le richieste di accoglienza, alte ma stabili durante i mesi invernali, grazie anche all'aumento dei posti di accoglienza in bassa soglia messi a disposizione dal comune con la cd. "emergenza freddo", decrescono nel periodo estivo, come negli anni precedenti.

Da notare, infine, come al riprendere delle temperature più basse in autunno non si sia riscontrato il tradizionale aumento di richieste di accoglienza da parte dei richiedenti asilo.

[2023: TOTALE ACCESSI E ACCOGLIENZA]



[2022: TOTALE ACCESSI E ACCOGLIENZA]



Su un totale di 638 colloqui il 45,2% di utenti si sono presentati allo Sportello per richiedere accoglienza (57,7% nel 2022). A questo dato vanno aggiunti coloro i quali hanno fatto accesso per richiedere un altro tipo di servizio e contestualmente anche accoglienza, arrivando al 65,2% sul totale dei colloqui (81,4% nel 2022).



A seguito del DL 20/2023 convertito con L.50/2023, possono accedere all'accoglienza nei progetti SAI:

- richiedenti asilo solo se in condizioni di vulnerabilità*;
- richiedenti protezione internazionale che hanno fatto ingresso in Italia a seguito di corridoi umanitari, evacuazioni, programmi di reinsediamento;
- titolari dello status di rifugiato o di protezione sussidiaria;
- titolari di permesso di soggiorno per protezione speciale, cure mediche, casi speciali, violenza domestica, calamità, particolare sfruttamento lavorativo, atti di particolare valore civile;
- minori stranieri non accompagnati;
- neomaggiorenni in prosieguo amministrativo;
- cittadini afghani che hanno fatto ingresso nel territorio nazionale in attuazione delle operazioni di evacuazione;
- cittadini ucraini, in ordine alle esigenze di assicurare soccorso e assistenza, con protezione temporanea.



I richiedenti asilo possono essere accolti solo nei CAS e nei centri governativi dove non vengono più forniti i servizi di assistenza legale, psicologica e l'accesso ai corsi di lingua italiana. Continuano a poter essere accolti nel SAI i richiedenti vulnerabili ex art. 17 Dlgs. 142/2015 (minori, minori non accompagnati, disabili, anziani, donne, genitori singoli con figli minori, vittime di tratta di esseri umani, persone affette da gravi malattie/disturbi mentali, vittime accertate di torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale o legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere, vittime di mutilazioni genitali).



CAS: Centro di accoglienza straordinaria

CEDU: Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo

C. DUBLINO: Regolamento (UE) n. 604/2013 che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame della richiesta di asilo

CT: Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale

DDV: Documento di viaggio

EURODAC: Regolamento (UE) n. 603/2013 che istituisce la banca dati dell'Unione Europea per il confronto delle impronte digitali dei richiedenti asilo

PDS: Permesso di soggiorno

PDSE: Permesso di soggiorno elettronico

PROT. INT.LE: Protezione internazionale

PROT.SPECIALE: Protezione speciale

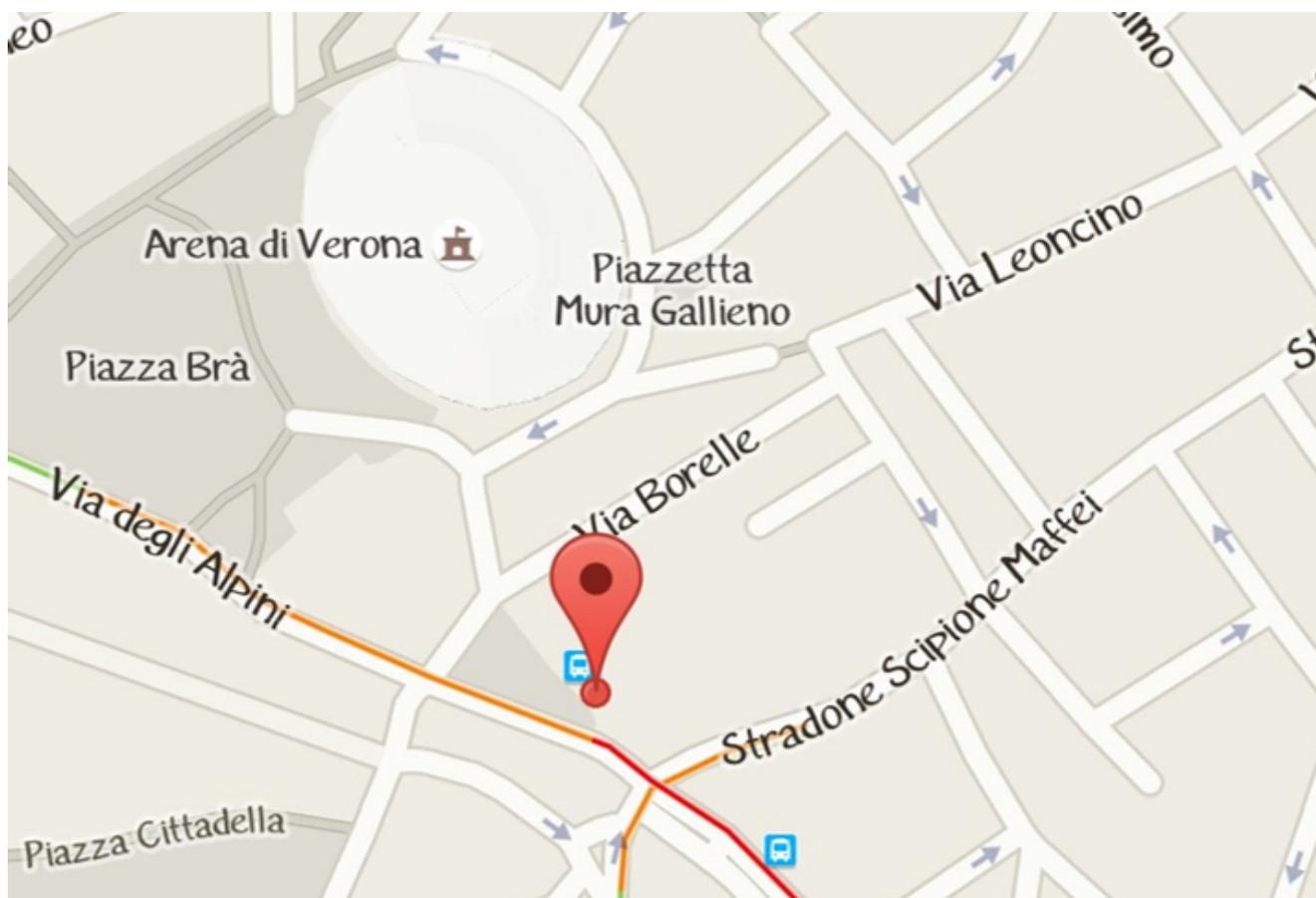
SAI: Sistema di accoglienza e di integrazione

TDV: Titolo di viaggio

T.S. Tessera sanitaria

TUI: Testo Unico Immigrazione Dlgs. 286/1998

| dove siamo |



Sportello Integrazione

**Largo Divisione Pasubio n. 6
37121, Verona (VR)
verona@cir-onlus.org**

Orari di apertura:

**Mercoledì 10.00 - 12.00
Giovedì 10.00 - 12.00**