



Sportello Integrazione Verona

Report 2022

C.I.R.- Consiglio Italiano per i Rifugiati
Via del Velabro 5/A
00186 Roma

sede Verona
Largo Divisione Pasubio, 6
37121 Verona (VR)

Chi siamo

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.

A Verona siamo parte del sistema di accoglienza nell'ambito di progetti SAI per adulti e minori e gestiamo lo Sportello Integrazione che 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 ad 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 - prestazioni sempre più differenziate. 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 2022 a dicembre 2022. 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.

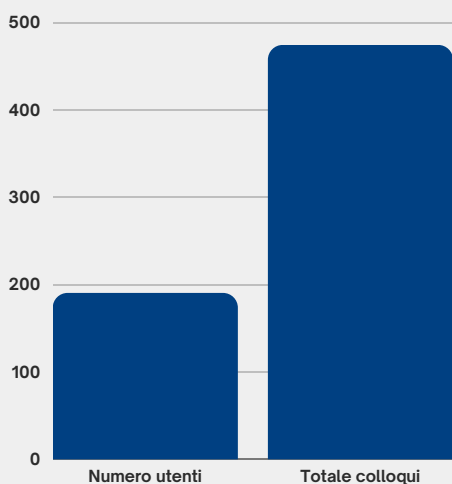
La redazione del report vuole altresì porsi all'interno di un'attività di sensibilizzazione, informazione, conoscenza del fenomeno migratorio nel Comune di Verona.

Accessi e servizi

Nel corso del 2022 lo sportello ha preso in carico **190** utenti, la maggioranza dei quali uomini singoli; hanno avuto altresì accesso donne, famiglie e nuclei monoparentali. Si sono registrati 173 utenti di età compresa tra i 21 e i 60 anni; 17 gli utenti con meno di 21 anni di cui solo 3 donne; nessun utente con età superiore ai 60 anni.

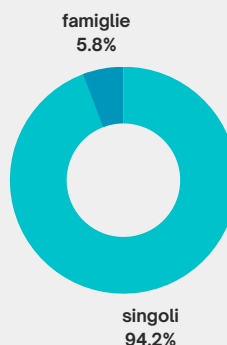
Diversi sono stati gli interventi a seconda che si sia trattato di titolari di permesso di soggiorno, di rifugiati e titolari di protezione sussidiaria o di persone senza documenti, per le quali l'orientamento ha riguardato le possibili forme di regolarizzazione.

Numero utenti/totale colloqui

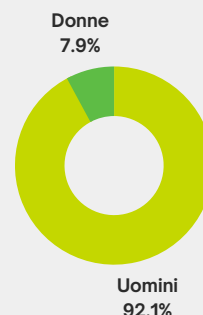


Lo sportello ha registrato 190 utenti per un totale di 475 colloqui.

Nuclei/Singoli



Donne/Uomini



Tra i 190 primi accessi si sono registrati 11 persone appartenenti a nuclei familiari e 179 gli utenti singoli, solo 15 sono le donne

I richiedenti protezione internazionale rappresentano il gruppo più numeroso all'interno dell'utenza che si è rivolta al nostro sportello. In particolare, si tratta di persone che avevano necessità di supporto nella formalizzazione della domanda di asilo oppure nell'accesso all'accoglienza e si trovavano in condizioni di indigenza e senza fissa dimora. Tra i nostri utenti ci sono stati anche richiedenti diniegati, persone che hanno reiterato la domanda di protezione internazionale, ricorrenti in giudizio avverso la decisione della Commissione Territoriale, richiedenti asilo che hanno ricevuto revoca dell'accoglienza nei CAS sul territorio nazionale.

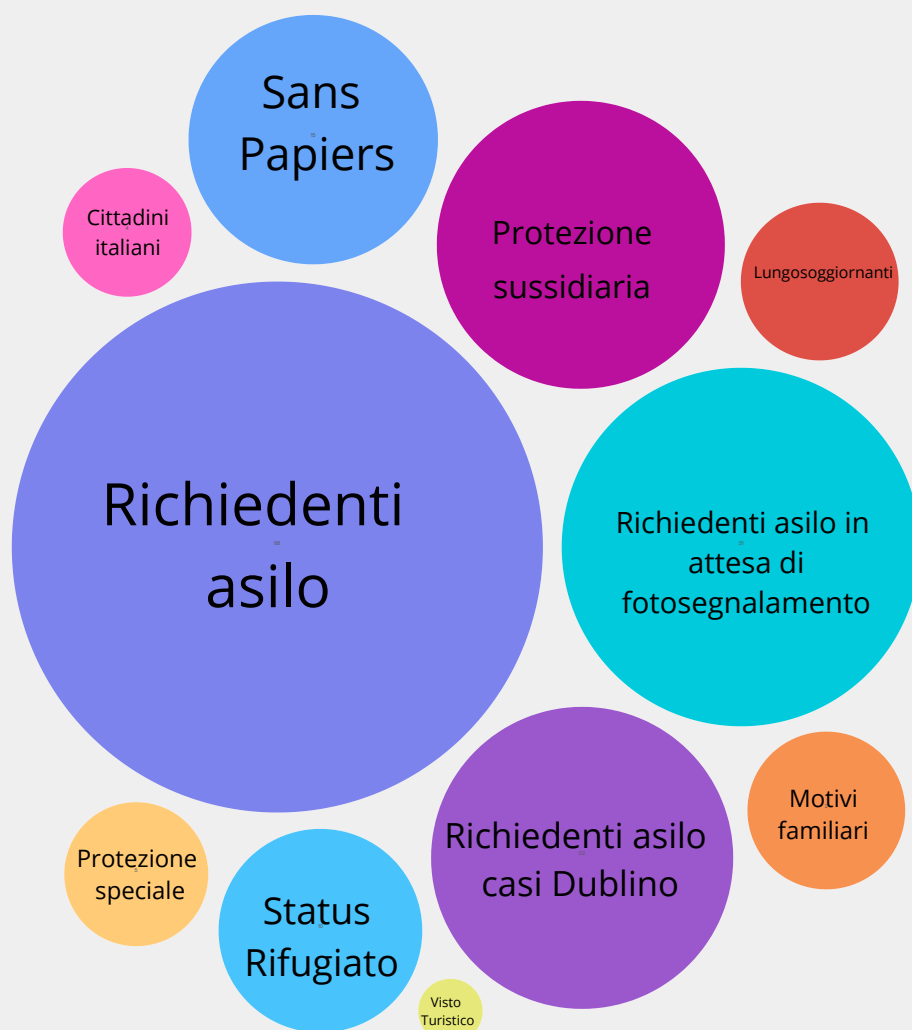
L'informativa legale fornita dallo sportello ha garantito le indicazioni essenziali sulle modalità e le tempistiche di accesso alla Questura per la presentazione della richiesta di protezione, il supporto nella stesura della memoria personale e nella preparazione all'audizione presso la Commissione territoriale, nonché informazioni sul ricorso avverso il diniego della richiesta.

I titolari di protezione hanno ricevuto informazioni e supporto in merito alle procedure di richiesta di passaporto, del documento di viaggio per rifugiati o titolo di viaggio per stranieri, sul ricongiungimento familiare e sulla cittadinanza. Informative specifiche sono state rese in merito alla presentazione della richiesta di protezione speciale direttamente in Questura.

Per i titolari di protezione e i richiedenti asilo vulnerabili, ove non fossero presenti elementi ostativi all'accoglienza (precedenti revoche di accoglienza o vulnerabilità incompatibili con un progetto SAI "ordinario"), lo sportello ha provveduto alla segnalazione al locale progetto SAI "Verona Solidale". Nel corso dell'anno, inoltre, 17 richiedenti

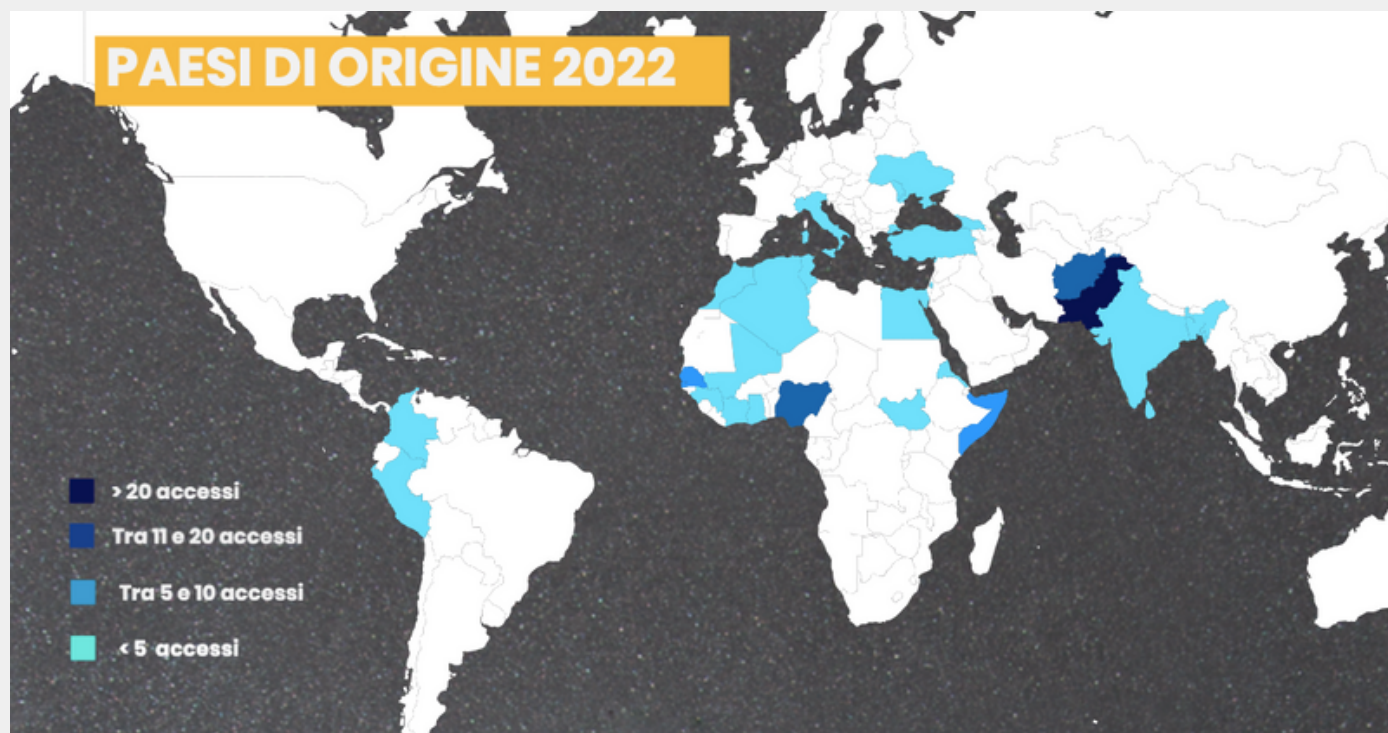
protezione privi di accoglienza presi in carico dallo sportello hanno avuto un inserimento nella rete SAI nazionale a seguito di segnalazione al Servizio Centrale. In tale contesto, lo sportello ha curato le varie fasi del trasferimento presso i progetti SAI di destinazione, in accordo con la Prefettura di Verona. Lo sportello ha, inoltre, garantito orientamento e accompagnamento alla misura di ritorno volontario assistito che il CIR realizza con il progetto "Integrazione di Ritorno IV" agli utenti che si sono presentati autonomamente allo sportello o a seguito di segnalazioni da parte di enti del territorio, quali servizi socio sanitari e ULSS del Veneto, associazioni che si occupano di tutela dei diritti dei migranti ed enti gestori di CAS o aderenti alla rete SAI.

Status legale



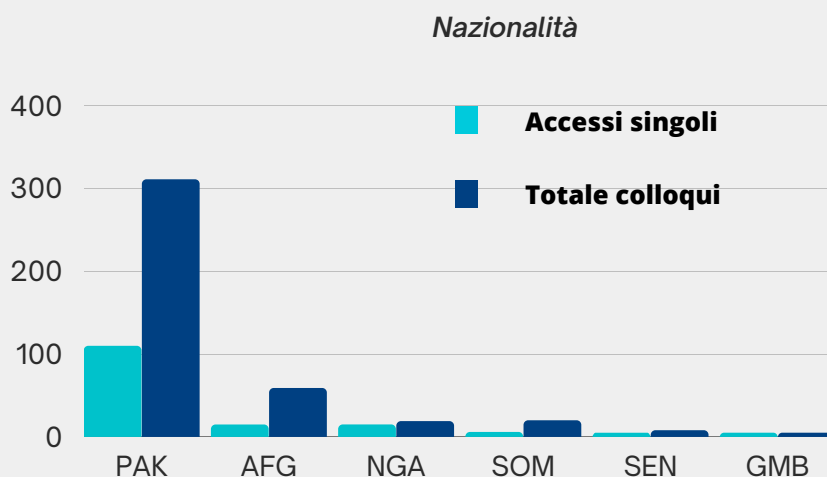
Tra i 190 primi accessi si sono registrate 68 persone richiedenti asilo, 31 con appuntamento per fotosegnalamento, 22 richiedenti asilo/dublino, 20 riconosciuti con protezione sussidiaria, 15 irregolari, 10 con riconoscimento dello status di rifugiato, 5 riconosciuti con protezione speciale, 4 cittadini italiani, 3 con permesso lungosoggiornante, 3 con permesso per lavoro, 2 con permesso per motivi familiari, 2 con richiesta di domanda reiterata, 2 richiedenti ricorrenti e 1 persona con visto turistico.

Paesi di provenienza

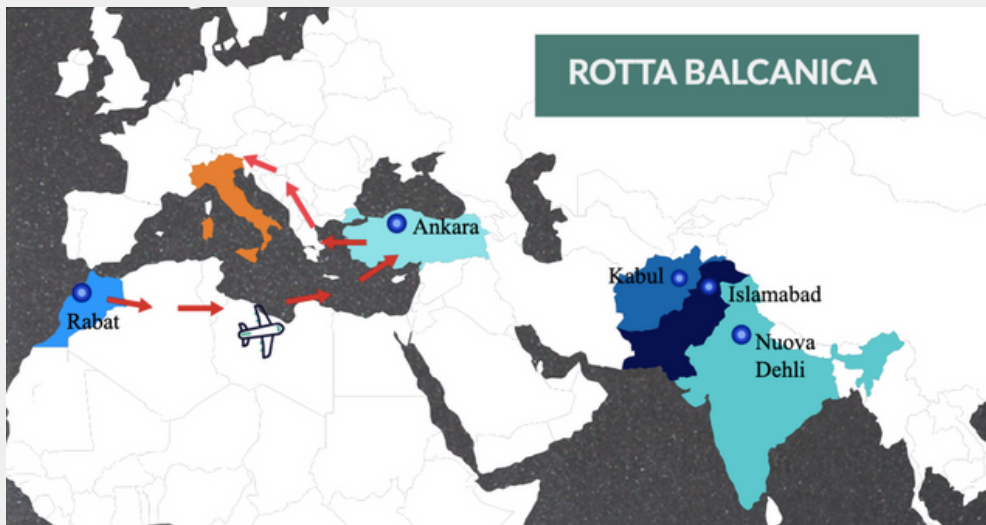


I principali paesi di provenienza delle persone che hanno fatto accesso allo sportello durante il 2022, appartengono all'Asia Meridionale, seguita dall'Africa Subsahariana. Sporadici sono stati gli accessi di persone provenienti dal Nord Africa e dall'America Latina.

Numerose sono le nazionalità registrate, con un'evidente prevalenza di quella pakistana con 110 utenti e 311 accessi totali, seguita da quella afghana con 15 utenti e 59 accessi, quella nigeriana con 15 utenti e 19 accessi, quella somala, con 6 utenti e 20 accessi, quella senegalese con 5 utenti e 6 accessi, quella gambiana con 5 utenti e 5 accessi.



Rotte migratorie



I migranti e i richiedenti asilo durante il colloquio hanno dichiarato di aver attraversato diverse rotte per arrivare in Italia.

La maggior parte di beneficiari, titolari di permessi di soggiorno o in attesa di formalizzazione della richiesta di protezione, è giunta a Verona attraverso la Rotta Balcanica, che da sempre ha rappresentato uno dei principali corridoi per migranti diretti verso

l'UE, in particolare di nazionalità afghana e pachistana. Molti di loro hanno segnalato nei nostri colloqui di aver subito durante i loro viaggi violenze, maltrattamenti e respingimenti.

Tra i molti richiedenti protezione internazionale che hanno raggiunto Verona attraverso la rotta dei Balcani alcuni erano già stati segnalati in un altro paese dell'UE, con conseguente applicazione del regolamento Dublino.

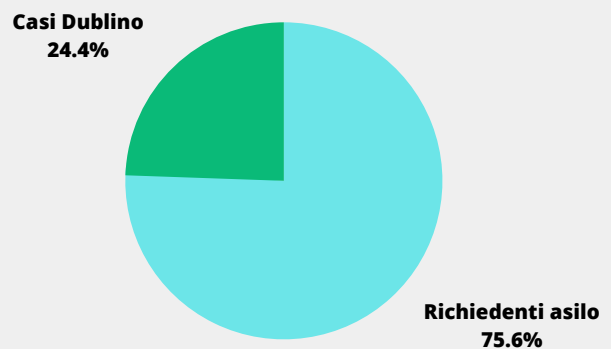
ROTTA BALCANICA E "CASI DUBLINO"

Nel 2022 i cd. "Casi Dublino" che si sono presentati allo Sportello sono stati 22, a fronte di 68 richiedenti asilo che hanno visto la competenza della loro domanda radicata fin da principio in Italia.

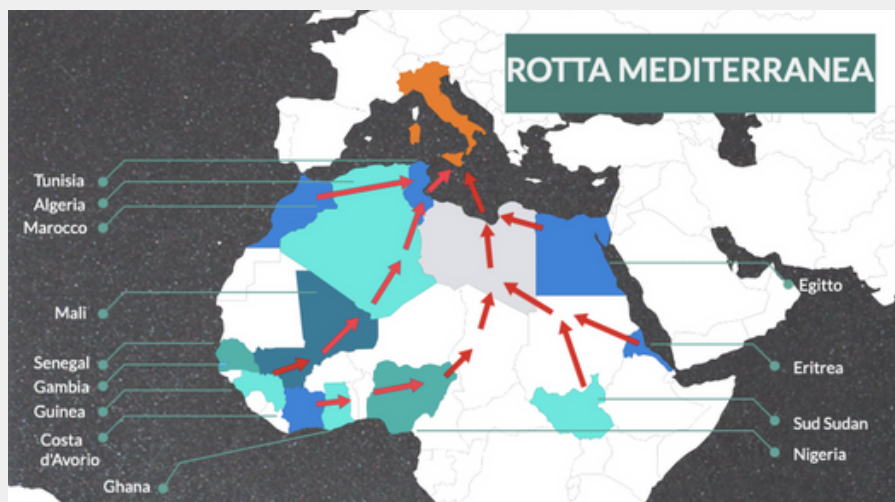
Grecia, Croazia, Slovenia, Ungheria, Bulgaria e Austria sono i principali paesi di prima identificazione.

Non si evidenziano nel 2022 trasferimenti in base al regolamento Dublino III dall'Italia verso altri stati

Casi Dublino



Allo sportello si sono altresì rivolti migranti titolari di protezione internazionale o richiedenti asilo che hanno percorso la rotta del Mediterraneo centrale per entrare nell'UE, con viaggi lunghi e pericolosi, partendo dall'Africa settentrionale e attraversando il Mar Mediterraneo per raggiungere l'Italia.

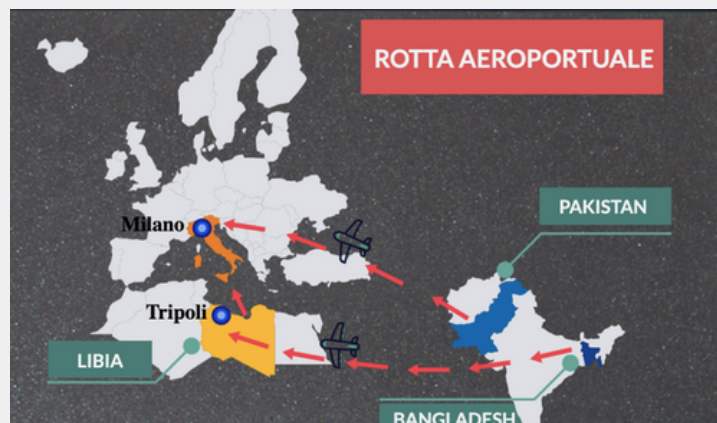


La maggior parte di chi ha attraversato la rotta mediterranea è stato accolto in Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS), spesso abbandonati per cercare di raggiungere il nord Italia o i Paesi del nord Europa. In quest'ultimo caso il reingresso nel territorio nazionale è avvenuto senza documenti o con richieste di asilo non rinnovate.



Si sono registrati infine, alcuni richiedenti protezione entrati attraverso una rotta aeroportuale. Si tratta in particolar modo di richiedenti provenienti dal Sud America, arrivati presso la frontiera aeroportuale in Spagna e poi giunti a Verona via terra.

Alcuni richiedenti protezione internazionale sono arrivati via aereo dal Bangladesh in Libia e poi da lì attraverso la rotta mediterranea in Italia, altri direttamente dal Nord Africa, in particolare dal Marocco, in Turchia in aereo, per poi proseguire attraverso la rotta balcanica.



Motivi di accesso e bisogni rilevati

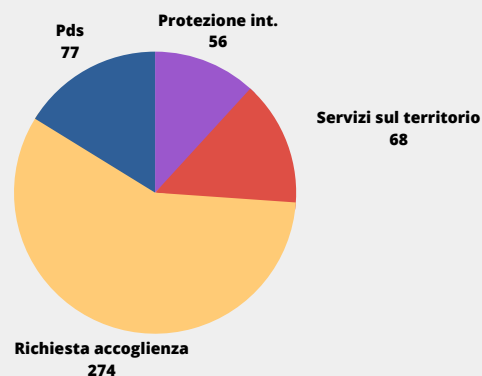


Gli insiemi dei servizi resi sono stati tra loro fortemente collegati. Raramente l'accesso allo sportello è avvenuto per richiedere un singolo e preciso servizio.

Nella maggioranza dei casi un singolo colloquio ha potuto coinvolgere diversi ambiti, spaziando dall'accoglienza, all'accesso ai servizi del territorio, dal rinnovo del proprio titolo di soggiorno alla richiesta di orientamento sulla protezione internazionale. Frequentemente un utente ha fatto più accessi allo sportello, beneficiando in tal modo di una presa in carico più strutturata.

L'orientamento alla protezione internazionale è stato il servizio fornito alla quasi totalità dei beneficiari che hanno fatto accesso allo sportello durante l'anno. Gli utenti hanno riportato frequenti criticità nell'accesso alla Questura per la presentazione della richiesta di protezione.

Tipologia di accesso



Sul totale di 475 colloqui, 274 sono state le persone che hanno richiesto accoglienza, 77 il rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno, 68 hanno richiesto info sui servizi del territorio e tutela legale, 56 hanno richiesto info sulle varie tipologie di permesso, su titolo/documento di viaggio e sul ritorno volontario assistito.

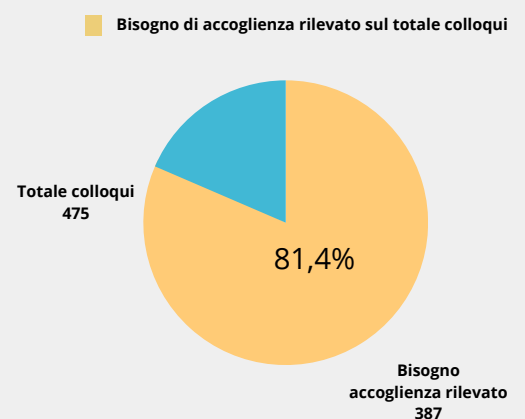
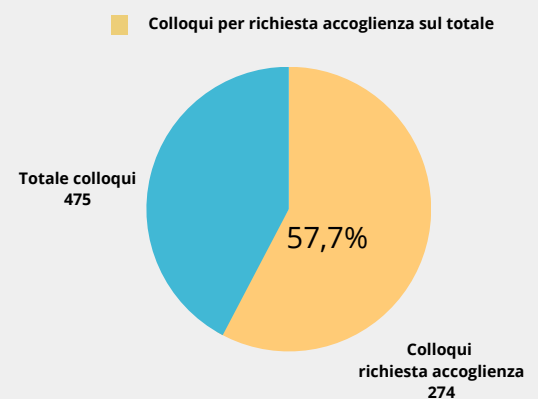
Si sono registrati progressivi rallentamenti nella procedura di formalizzazione della richiesta di protezione: la tempistica, segnalata allo sportello, che è intercorsa tra manifestazione della volontà di richiedere protezione in Questura, su un piccolo campione di circa 50 richiedenti asilo, per l'appuntamento per il fotosegnalamento Eurodac è stata in media di 74 giorni (con punte di 351 giorni); il successivo appuntamento per la formalizzazione invece è risultato molto rapido, in media dopo 1,3 giorni. Notevolmente dilatati sono stati anche i tempi di attesa per un appuntamento di rilascio/rinnovo di un permesso di soggiorno. Per l'assistenza alla richiesta di appuntamento in Questura per il rinnovo di un titolo di soggiorno, o di primo rilascio a seguito di riconoscimento di una forma di protezione lo sportello ha dovuto prevedere l'accompagnamento alla registrazione di un account personale sulla piattaforma e un orientamento sulla tipologia di titolo di soggiorno in richiesta.

Da segnalare, inoltre, che l'assenza di progetti specifici del ritorno volontario dedicati a un'utenza portatrice di forti vulnerabilità sanitarie e/o psicologiche ha comportato l'impossibilità di procedere ad una presa in carico di coloro i quali non presentavano condizioni di autonomia tali da poter effettuare il rimpatrio privi di accompagnamento sanitario. Tale condizione di vulnerabilità è stata inoltre un elemento di valutazione circa la possibilità di portare a termine i percorsi di reintegrazione previsti dall'arrivo nel paese di origine.

Uno degli aspetti più fortemente critici è stato indubbiamente quello relativo all'accoglienza a causa delle difficoltà nell'accesso ai CAS afferenti alla Prefettura di Verona da parte di richiedenti asilo che avevano presentato la richiesta di protezione direttamente presso la Questura e provenienti da rotte terrestri.

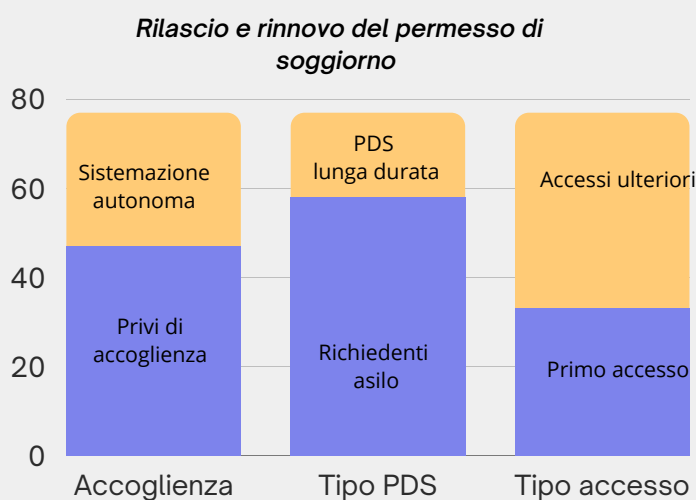
La richiesta di accoglienza in molti casi si è manifestata come principale motivo di accesso presso lo sportello, in quanto bisogno prioritario e improrogabile dell'utente, anche se frequentemente è stata avanzata in concomitanza alla richiesta di altri servizi (come il rinnovo di un permesso di soggiorno o il rilascio di una tessera sanitaria). A ciò si aggiunge che la mancata accoglienza all'interno di CAS ha determinato una crescente richiesta di accesso a servizi di bassa soglia del territorio, dai dormitori alle mense popolari, in particolar modo durante il periodo invernale.

Richiesta e bisogno di accoglienza



Sul totale di 475 colloqui il 57,7% degli utenti ha fatto accesso esclusivamente per richiedere accoglienza. A questo dato vanno aggiunti coloro i quali hanno fatto accesso per altri motivi, manifestando contestualmente il bisogno di accoglienza, che rappresenta l'81,4% del totale dei colloqui.

Deve segnalarsi, poi, un forte incremento di richieste di accompagnamento al disbrigo di pratiche amministrative, sia per la mancata accoglienza di richiedenti asilo sul territorio, privi del supporto normalmente fornito dai progetti, sia per la progressiva digitalizzazione di alcuni servizi. Fortemente ridotta è stata la possibilità di procedere in autonomia da parte dell'utenza, che non dispone dei mezzi (e-mail, PEC) e delle competenze linguistiche e informatiche necessarie per accedervi. In particolare, l'introduzione della piattaforma "Prenotafacile" e dell'obbligo di registrazione online o richiesta via PEC ha eliminato di fatto la possibilità di accedere liberamente in Questura per presentare richieste di rilascio o rinnovo di permessi di soggiorno



Gli accessi per richiedere accompagnamento nel rilascio o rinnovo di un permesso di soggiorno sono stati 77. Di questi 47 dichiaravano di essere privi di accoglienza, 30 non rilevavano questa problematica, disponendo di soluzioni abitative autonome (no CAS/SAI). Del totale dei 77 accessi 58 risultavano essere richiedenti asilo, in 19 disponevano di un permesso di più lunga durata (asilo, sussidiaria, motivi familiari, etc). 33 dei 77 utenti hanno fatto accesso per la prima volta allo Sportello per richiedere questo servizio.

Altrettanto problematico è stato l'accesso ad altri servizi del territorio, quali quelli collegati alla salute, come la richiesta di rilascio di tessera sanitaria STP, l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale e l'accesso a prestazioni sanitarie, nonché quelli collegati al rilascio/aggiornamento/modifica del proprio codice fiscale e all'iscrizione anagrafica.

In molti casi non è stato previsto un libero accesso agli uffici preposti, ma è stato necessario prendere un appuntamento online o inviare la richiesta direttamente via e-mail.

Molto frequente è stata infine la richiesta di informazioni e supporto all'apertura di un conto corrente bancario, nonostante la relativa circolare ABI del 19.04.2019, determinando un ostacolo ai percorsi di autonomia lavorativa e di integrazione per coloro i quali non avessero un'iscrizione anagrafica e in particolare per i richiedenti asilo privi di accoglienza.

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