Azienda Speciale Consortile
Medio Olona
Servizi alla Persona

ALLEGATO 2 – SCHEDA TECNICA DEL SERVIZIO

SPORTELLO IMMIGRATI – AMBITO TERRITORIALE SOCIALE DI CASTELLANZA

1. FINALITÀ E DESTINATARI

Il Servizio Sportello Immigrati è un intervento territoriale di informazione, orientamento e accompagnamento amministrativo, finalizzato a facilitare l'accesso ai diritti e ai servizi delle persone con background migratorio. È rivolto ai cittadini residenti nei sette Comuni dell'Ambito: Castellanza, Fagnano Olona, Gorla Maggiore, Gorla Minore, Marnate, Olgiate Olona e Solbiate Olona.

Tutti i residenti possono accedere ai tre poli ordinari, indipendentemente dal Comune di residenza.

2. ATTIVITÀ ORDINARIE

- Informazione e orientamento su permessi e titoli di soggiorno, cittadinanza, ricongiungimento e coesione familiare e altri procedimenti amministrativi pertinenti.
- Supporto alla predisposizione, compilazione e trasmissione di istanze e modulistica, nei limiti delle competenze professionali degli operatori e delle procedure consentite.
- Assistenza nell'accesso ai portali digitali e ai servizi pubblici; informazione su documentazione necessaria, scadenze e stato delle pratiche.
- Raccordo operativo, quando necessario, con uffici comunali, Questura, Prefettura, servizi sociali e altre amministrazioni competenti.
- Orientamento verso servizi e risorse territoriali, con particolare attenzione a persone in condizioni di fragilità o con barriere linguistiche, amministrative e digitali.

3. ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE E MONTE ORE

Il modello ordinario si articola in tre poli, per 48 settimane annue. Giorni e orari di apertura saranno concordati nel Tavolo iniziale di coprogettazione, nel rispetto del seguente assetto che costituisce un riferimento indicativo (gli orari potranno essere rimodulati in base a diversa progettualità).

Sede / Funzione	Ore settimanali	Ore annue
Gorla Minore – front office	6	288
Castellanza – front office	6	288
Olgiate Olona – front office	6	288
Back office trasversale	6	288

TOTALE ORDINARIO	24	1.152

Le 6 ore settimanali di back office, già comprese nelle ore annue, sono destinate a istruttoria e lavorazione delle pratiche, appuntamenti, contatti con gli uffici, aggiornamento procedurale, raccordo con i servizi e rendicontazione. Non costituiscono ore ulteriori.

4. RICEVIMENTO AGGIUNTIVO NEI COMUNI NON SEDE DI SPORTELLO

È prevista una disponibilità aggiuntiva fino a 6 ore mensili (massimo teorico di 72 ore annue), attivabile su richiesta dei Comuni di Fagnano Olona, Gorla Maggiore, Marnate e Solbiate Olona, previo coordinamento con l'Azienda. Il ricevimento avviene su appuntamento in una sede concordata, per cittadini con pratiche complesse non trattabili telefonicamente, elevata fragilità e impossibilità di raggiungere autonomamente uno dei poli ordinari.

Le ore sono riconosciute esclusivamente se effettivamente richieste, svolte e rendicontate, con data, sede, durata, operatore e numero di appuntamenti, senza dati personali eccedenti.

Non sono dovuti importi per ore non attivate o non effettuate e non è consentita la duplicazione con le ore ordinarie. Il riconoscimento resta entro la riserva economica effettivamente approvata e le condizioni definite nella convenzione.

5. ACCESSO, GESTIONE DELLE PRATICHE E COORDINAMENTO

- Predisposizione di modalità chiare e accessibili per informazione al pubblico, prenotazione, accoglienza e gestione dei tempi di attesa.
- Registrazione delle richieste, classificazione delle pratiche e tracciamento del loro avanzamento, con distinzione tra accessi e utenti unici.
- Definizione di referenti e canali di raccordo con l'Azienda, i sette Comuni e i servizi territoriali.
- Gestione delle situazioni urgenti o complesse mediante criteri condivisi di priorità e invio ai servizi competenti.

6. PERSONALE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'ETS propone operatori con esperienza in orientamento amministrativo e servizi rivolti a persone migranti, competenze digitali, conoscenza dei principali procedimenti e capacità relazionali e interculturali. Nel progetto sono descritti qualifiche, esperienza, organizzazione dei turni, sostituzioni, aggiornamento professionale e continuità del servizio.

7. MONITORAGGIO, INDICATORI E RENDICONTAZIONE

Il partner trasmette un report mensile secondo il tracciato condiviso con l'Azienda, comprendente almeno:

- Numero di accessi e utenti unici, per Comune di residenza e sede di sportello.
- Tipologie di richieste e pratiche; pratiche avviate, concluse e pendenti; tempi medi di lavorazione.
- Ore effettive di front office e back office, distintamente per sede/funzione.
- Richieste di appuntamento e ore aggiuntive effettivamente svolte nei quattro Comuni non sede, con relativa rendicontazione separata.
- Criticità ricorrenti, bisogni emergenti, azioni correttive e risultati osservabili.

La rendicontazione economica documenta i costi effettivamente sostenuti e ammissibili, le risorse proprie conferite dall'ETS e l'assenza di doppio finanziamento. I report gestionali sono preferibilmente aggregati e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

8. COPROGETTAZIONE E POSSIBILI ADEGUAMENTI

Il presente documento definisce il quadro tecnico di riferimento per le proposte. Nella fase B il Tavolo di coprogettazione dettaglia calendario e sedi, modalità di accesso, protocollo operativo, organizzazione delle ore, standard qualitativi, indicatori e piano economico esecutivo. Durante la gestione, eventuali rimodulazioni motivate sono concordate e formalizzate nel rispetto dell'avviso, degli obiettivi e delle risorse disponibili.

9. QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO

L'avviso indica un contributo pubblico massimo per le attività ordinarie pari a **€ 22.084,00** annui, oltre a una riserva massima di € 1.224 annui per attività aggiuntive descritte all'art.4, cui si aggiunge la compartecipazione dell'ETS nella misura minima del 2% del contributo pubblico effettivamente riconosciuto.

Tali valori restano subordinati agli atti di approvazione e al piano economico condiviso.