

Il progetto "**Capire – Formare – Agire**", in continuità con i progetti "Lo Stato per i Nuovi Cittadini" e "Gestire l'Accoglienza, Formare i Territori", mira a migliorare i processi organizzativi delle attività della Prefettura di Torino e a rafforzarne il ruolo di supporto al territorio attraverso l'attivazione di circuiti formativi e informativi volti a favorire i percorsi di integrazione dei cittadini di Paesi terzi.

Il progetto ha tra i suoi obiettivi anche il miglioramento e l'aggiornamento delle competenze degli operatori e delle operatrici dell'accoglienza per potenziarne la capacità di indirizzo, di orientamento e di individuazione di specifiche vulnerabilità. È volto inoltre a migliorare i processi organizzativi e le procedure operative dei servizi pubblici per migliorare la qualità delle risposte ai bisogni informativi dei cittadini stranieri.

Il progetto si propone di migliorare la governance dell'accoglienza e dell'inclusione sociale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e a consolidare l'attività di monitoraggio sul sistema di accoglienza anche attraverso l'attivazione di uno strumento informatico che permetta la condivisione di dati e informazioni sui beneficiari, al fine di migliorare gli standard di accoglienza e la gestione tecnico-economica delle strutture.

Il progetto ha inoltre consentito l'attivazione di un servizio di supporto di mediazione interculturale agli operatori di sportello dell'Agenzia delle Entrate e, a chiamata, agli operatori degli attori territoriali coinvolti nel sistema di governance dell'immigrazione, volto a rafforzare la capacità del sistema di fornire risposte ai bisogni informativi dei migranti.

Il progetto **Lo Stato per i Nuovi Cittadini** (Fondo europeo Integrazione 2011 - Azione 8 – OE + UTG) promuove il miglioramento dell'erogazione dei servizi amministrativi offerti dalla Prefettura di Torino ai cittadini stranieri, rendendo più agevole l'accesso agli Uffici, mettendo a disposizione personale aggiornato in materia di immigrazione e garantendo un'informazione corretta, efficace e tempestiva. Offre a tutti gli operatori pubblici e privati e ai cittadini stessi la possibilità di fruire facilmente dei servizi della Prefettura, assicurando un ascolto puntuale e calibrato sulle esigenze di ciascuno.

Oltre ad attrezzare la sala d'attesa dell'ufficio cittadinanza e legalizzazione per rendere l'attesa più confortevole per le persone che vi accedono, il progetto ha realizzato il presente portale informativo e la piattaforma informatica attraverso cui è possibile fissare appuntamenti presso gli uffici della Prefettura. Si tratta di un sistema a disposizione dei cittadini e delle organizzazioni che rafforza l'informazione on-line e rende più rapida e comoda la prenotazione degli appuntamenti agli sportelli evitando inutili code. La piattaforma è una sperimentazione del progetto ed è stata costruita in modo flessibile e potrà accogliere in futuro nuovi servizi erogabili on-line e garantire la collaborazione tra uffici diversi anche esterni alla Prefettura.

Il progetto ha inoltre consentito l'attivazione di un servizio di mediazione interculturale stabile, con presenza dei mediatori negli orari di apertura al pubblico, ed eventualmente prenotabili per particolari esigenze.

La mediazione viene svolta sia presso i servizi dell'Area Immigrazione, che hanno sede in Piazza Castello, che allo Sportello Unico di via del Carmine, in particolare come supporto agli operatori che si occupano dell'Accordo di Integrazione, per favorire la comprensione da parte di coloro che entrano in Italia per la prima volta delle norme che regolano la vita nel nostro Paese e dei diritti e doveri che ne conseguono. La presenza dei mediatori nell'ambito dei servizi ordinari di competenza della Prefettura costituisce da anni un elemento particolarmente apprezzato sia dal personale dell'ufficio che dall'utenza. La sperimentazione sul campo del buon esito del servizio offerto e il sempre maggior afflusso di cittadini stranieri agli sportelli rende indispensabile il mantenimento del servizio. Con questo progetto il servizio prestato dai mediatori aumenta l'offerta degli sportelli e garantisce l'affiancamento dei mediatori anche alle nuove attribuzioni di competenza che il Ministero ha affidato

alle Prefetture (quali l'Accordo di Integrazione e la valutazione delle istanze di rilascio di cittadinanza per matrimonio).

Il progetto si avvale inoltre della collaborazione con altri progetti attivi sul territorio. In particolare il progetto MEDIATO e il Forum di consulenza e scambio alla pari www.piemonteimmigrazione.it/forum, sostenuti dalla Compagnia di San Paolo e a cura dell'Osservatorio sull'Immigrazione e sul Diritto d'Asilo in Piemonte – IRES Piemonte www.piemonteimmigrazione.it, la Prefettura di Torino mantiene e consolida il collegamento con gli sportelli informativi delle diverse amministrazioni e organizzazioni, garantisce al personale addetto un aggiornamento continuo in materia di immigrazione e una consulenza mirata su quesiti specifici.