

“Rete Provinciale di Sportelli sull’Immigrazione”

Ambito Territoriale Cremasco

Anno 2008

--- RELAZIONE FINALE ---

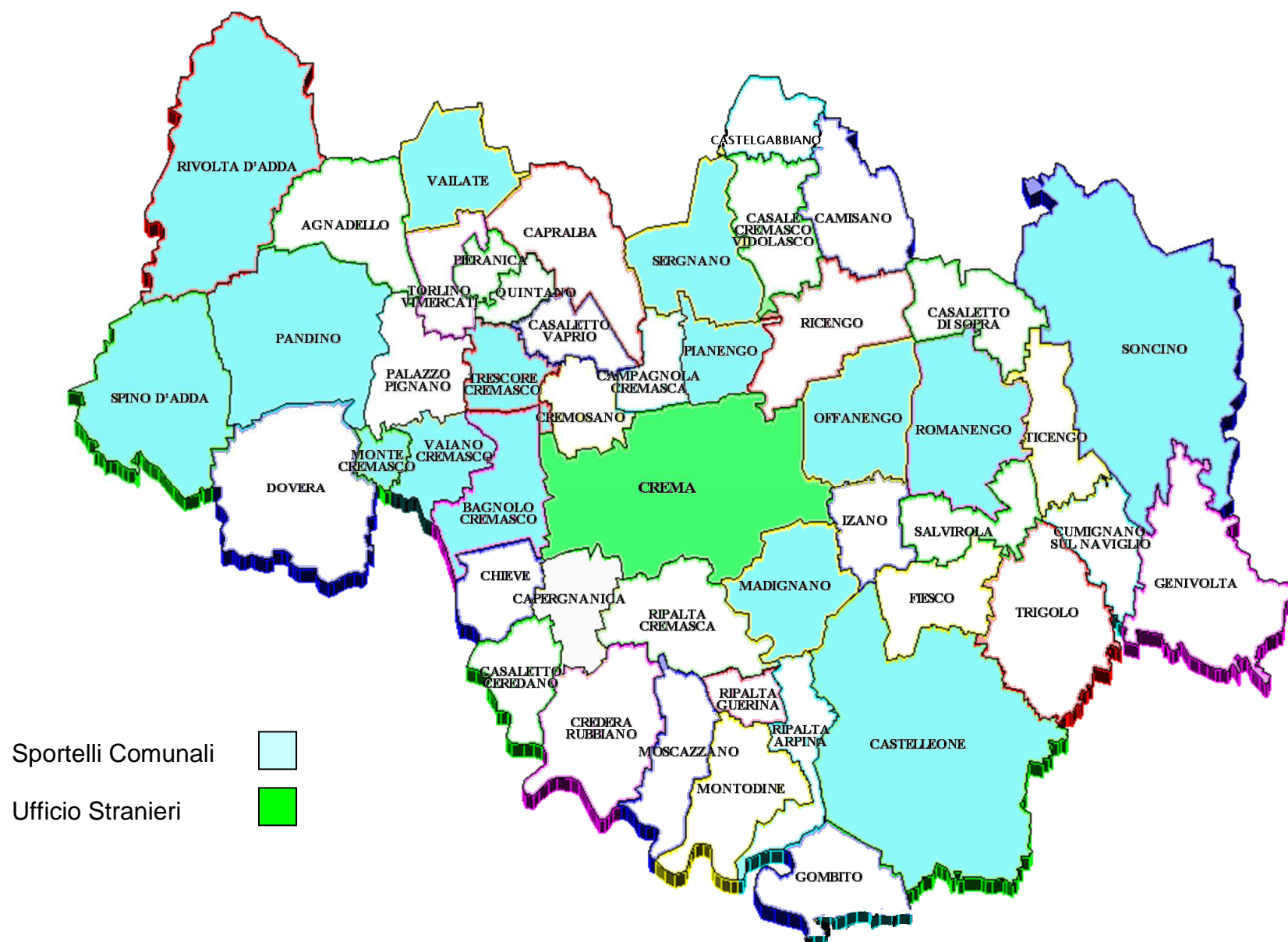
SOMMARIO

1. Scheda progetto	2
2. Rete Territoriale degli Sportelli sull'immigrazione	3
3. Analisi di contesto e prospettive	4
4. Analisi dei principali risultati raggiunti	10
5. Quadro economico	16
6. Allegati progettuali	17
7. Allegati economici	21

1. Scheda Progetto

“RETE PROVINCIALE DI SPORTELLI SULL’IMMIGRAZIONE” GENNAIO 2008 – DICEMBRE 2008 AMBITO TERRITORIALE DI CREMA	
DESCRIZIONE DELL’INTERVENTO	Sostegno alla rete di sportelli sull’immigrazione attivi nell’ambito territoriale di Crema per garantire alla popolazione straniera residente accoglienza, informazioni, orientamento, mediazione linguistico-culturale e consulenza legale.
SOGGETTO PROPONENTE	Comunità Sociale Cremasca a.s.c.
PARTNERS COINVOLTI	Comune di Crema, Subambiti di Pandino, Sergnano, Bagnolo Cremasco, Soncino e Castelleone
OBIETTIVI SPECIFICI	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Accogliere e orientare gli stranieri residenti nel distretto<input type="checkbox"/> Creare rete tra gli operatori che operano nel settore<input type="checkbox"/> Aumentare la qualità dei servizi territoriali che si occupano di immigrazione
RISULTATI PREVISTI	<ul style="list-style-type: none">✓ Incrementare il numero di stranieri che si rivolgono agli sportelli✓ Aumentare la soddisfazione dell’utenza straniera✓ Incrementare i soggetti coinvolti nella rete sportelli✓ Migliorare il livello di formazione degli operatori✓ Garantire un reale coordinamento provinciale e distrettuale delle azioni
BUDGET COMPLESSIVO	costo totale del progetto = € 80'397,49 <u>di cui:</u> finanziamento L.286 = € 27'660,00 finanziamento FNPS = € 25'951,49 co-finanziamento Comuni = € 26'786,00
BENEFICIARI	Cittadini stranieri e italiani residenti nel distretto di Crema
SOGGETTI INTERNI COINVOLTI	Assistenti Sociali, Mediatori Culturali, Coordinatori, Personale Amministrativo, Provincia di Cremona
SOGGETTI ESTERNI COINVOLTI	Sportelli stranieri territoriali (Ospedale, Sindacati, CPI, Enti religiosi, Associazioni, ...), ASL provinciale, Istituti scolastici.

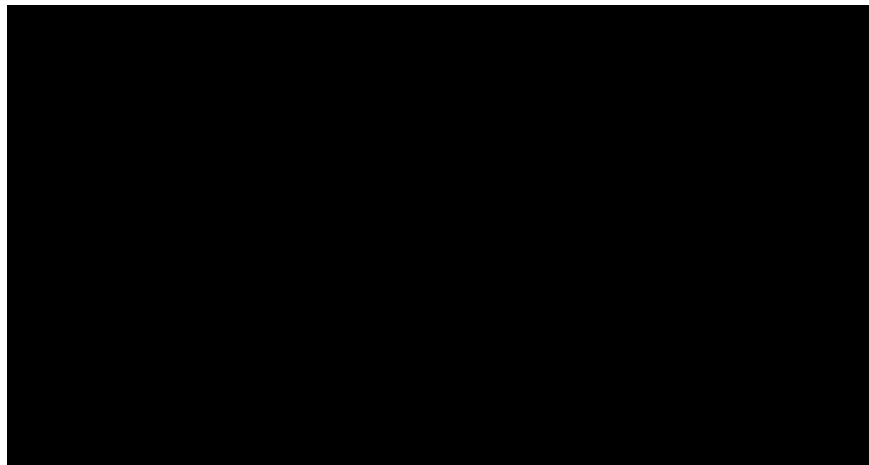
2. Rete Territoriale degli Sportelli sull'Immigrazione - Ambito di Crema



3. Analisi di contesto e prospettive

L'evoluzione demografica in Provincia di Cremona:

Al 31.12.2007 gli stranieri residenti nella provincia di Cremona erano 30.209 di cui 15.850 maschi e 14.359 femmine, con un'incidenza sulla popolazione locale pari all'8,5%. L'aumento, rispetto all'anno precedente, è nella misura di 21,6 punti percentuali ed è comune nei tre Distretti di Crema, Cremona e Casalmaggiore.



Fonte: Osservatorio Politiche sociali Provincia di Cremona

L'aumento è costante in tutti e tre i Distretti ma, a livello comunale, i comuni capo-distretto di Casalmaggiore, Crema e Cremona ospitano il maggior numero di cittadini stranieri. La presenza di cittadini stranieri raggiunge la sua incidenza massima nel Distretto di Casalmaggiore (11,5%), mentre è più bassa nel Distretto Cremasco (6,9%). Intermedio è il dato del Distretto di Cremona con un'incidenza pari al 9,3%.

La collettività indiana, la più numerosa storicamente nel territorio cremonese, a partire dal 2007 è stata superata dalla collettività rumena che si posiziona al primo posto con 6.981 persone, con un aumento dell'80% rispetto all'anno precedente. La tabella seguente mostra le 10 nazionalità più numerose del territorio e la variazione percentuale della presenza rispetto all'anno precedente:

TASSO DI AUMENTO DEGLI STRANIERI RESIDENTI SECONDO IL PAESE DI PROVENIENZA					
Stato estero	anno di rilevazione				aumento %
	2006		2007		
	tot	%	tot	%	
tot					
Romania	3.850	12,74	6.981	23,11	81,32
India	4.460	14,76	4.941	16,36	10,78
Marocco	3.699	12,24	4.043	13,38	9,3
Albania	2.990	9,9	3.167	10,48	5,92
Egitto	1.378	4,56	1.572	5,2	14,08
Tunisia	851	2,82	890	2,95	4,58
Cinese Rep. Popolare	692	2,29	766	2,54	10,69
Ucraina	444	1,47	530	1,75	19,37
Costa d'Avorio	450	1,49	477	1,58	6
Senegal	396	1,31	459	1,52	15,91

Fonte: Ufficio Statistica della Provincia di Cremona

Il 14,8% della popolazione straniera vive nei Comuni del Casalasco, il 36,6% in quello del Cremasco e il rimanente 48,5% nei Comuni del territorio cremonese. Anche se si riscontrano differenze per le varie nazionalità, nel complesso la popolazione straniera appare ben distribuita nel territorio e in grado di favorire il graduale inserimento nella realtà locale. Il 37% degli immigrati risiede in uno dei tre centri urbani maggiori (Cremona, Crema e Casalmaggiore), mentre la maggioranza è diffusa negli altri Comuni di piccole dimensioni. La collettività indiana, in particolare, risiede per il 93% nei comuni del territorio non capoluogo, ma presentano caratteristiche insediative simili anche la collettività macedone, egiziana e peruviana.

Caratteristiche del processo di integrazione cremonese:

La presenza straniera nel territorio cremonese presenta caratteristiche di stabilità in termini di permanenza sul territorio: nel corso del 2006 i ricongiungimenti familiari sono aumentati del 46% rispetto all'anno precedente, evidenziando il processo di radicamento nel territorio. Analizzando inoltre l'anzianità della presenza sul territorio emerge che mediamente gli immigrati vivono sul territorio cremonese da circa 5 anni e che oltre il 13% vive qui da oltre 10 anni, confermando un progetto migratorio stabile e duraturo. Ciò è confermato ulteriormente dalla presenza delle donne immigrate: esse rappresentano il 47% della popolazione straniera, una quota importante che sottolinea il ruolo fondamentale della donna nel processo di integrazione e in quello di stabilizzazione dell'immigrazione straniera nel contesto cremonese. Secondo i dati dell'annuale indagine campionaria ISMU (Quinto

rapporto sull'immigrazione straniera nella provincia di Cremona – annuario statistico 2006) infatti, il 74% degli immigrati è coniugato e l'87% vive con il coniuge. Il 56% ha almeno un figlio minore e qualcuno ha anche con sé i propri genitori anziani, come conferma la presenza dell'1,6% di cittadini stranieri al di sopra del 65 anni.

A confermare la stabilità della presenza immigrata contribuisce anche l'analisi della condizione abitativa che nel 2006 ha visto crescere ulteriormente la quota dei proprietari di casa (poco meno del 23%) e, contestualmente, diminuire quella dei senza casa (il 3,4% vs. il 5% dell'anno precedente), cioè di coloro che sono ospiti in strutture di accoglienza, vivono sul luogo di lavoro o in strutture di fortuna. Alcuni degli immigrati che hanno un progetto migratorio stabile hanno avuto l'assegnazione delle case popolari a gestione ALER (Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale della provincia di Cremona). Essi sono il 13% del totale degli inquilini ALER. Il tasso di assegnazione, rispetto all'incidenza della popolazione immigrata sulla popolazione locale, appare superiore, ma è necessario tenere conto che per l'assegnazione di un alloggio di edilizia popolare è necessario essere in possesso di alcuni requisiti (quali un numero alto di figli, un reddito basso, caratteristiche di non salubrità ed inadeguatezza dell'alloggio precedente) che evidenziano un disagio abitativo degli immigrati soltanto in parte coperto dalle politiche di edilizia popolare.

Alcuni indicatori relativi all'inserimento lavorativo possono permetterci di descrivere il quadro della condizione lavorativa degli immigrati cremonesi: la partecipazione femminile al mondo del lavoro, l'attitudine al lavoro autonomo, e il tasso di disoccupazione. Poco più di una donna su tre risulta occupata e anche se la percentuale è in crescita, siamo ancora lontani dai livelli ottimali in grado di permettere la piena valorizzazione femminile nel mondo del lavoro. La quota dei lavoratori autonomi, al contrario, si conferma su livelli considerevoli e segna un sensibile aumento: dal 9,2 al 9,6%: per il 2006 sono censite dalla camera di commercio 2.398 imprese cremonesi con titolari, soci e amministratori di origine straniera. Possiamo inoltre notare che il tasso di disoccupazione diminuisce per il secondo anno consecutivo assestandosi intorno al 6% (dai al 2006), una percentuale superiore a quella regionale (3,7%) ma inferiore a quella nazionale (6,8%) considerando che su di essa incide sia la minor occupazione femminile sia la maggior frequenza di lavoro nero.

Nell'ottica di percorsi che prevedono la valorizzazione delle competenze degli immigrati, è interessante una breve panoramica sui titoli di studio che difficilmente possono essere fatti valere nella ricerca di un'occupazione. Soltanto il 12% degli immigrati residenti nella provincia di Cremona ha potuto far valere il proprio titolo di studio, sia per le difficoltà

oggettive di renderlo legalmente riconosciuto, sia per la bassa collocazione lavorativa cui sono soggetti la maggior parte degli immigrati ai quali non sono richieste le conoscenze e le pertinenze acquisite nel Paese di origine. I dati in nostro possesso indicano che la quota di coloro che non hanno conseguito alcun titolo di studio scende progressivamente rispetto agli anni precedenti (12% nel 2004) e si assesta intorno al 6,5%. Sono invece in aumento gli immigrati che hanno concluso il ciclo di istruzione dell'obbligo. Gli immigrati cremonesi presentano in generale levati livelli di istruzione con il 33% dei diplomati e l'8% dei laureati. Gli immigrati provenienti dall'Est Europa e dall'America Latina presentano tassi di laureati superiori alla media, rispettivamente l'11% e il 27%.

Elementi di riflessione sull'operato della Rete provinciale di sportelli:

La strutturazione sempre più efficace dell'Osservatorio Provinciale sull'Immigrazione, la definizione di percorsi di formazione/azione rivolti alla definizione della figura del mediatore culturale da parte della Provincia di Cremona e il potenziamento della rete degli Sportelli Stranieri su tutto il territorio provinciale da parte dei Distretti di Cremona, Crema e Casalmaggiore si inseriscono in un quadro generale di sinergia che, attraverso la progressiva applicazione dei Piani di Zona, inizia ad avere una sua configurazione più dettagliata.

A partire dai dati e dalle riflessioni che suscita il VII rapporto del 2006, redatto dall'Osservatorio provinciale sull'immigrazione, la componente straniera è elemento vitale per la comunità locale sia dal punto di vista demografico che dal punto di vista dell'intraprendenza, ma allo stesso tempo nasconde degli ostacoli ancora evidenti nell'integrazione sociale all'interno della comunità cremonese, in particolare per quanto riguarda la componente simbolica dell'integrazione, influenzata molto dai pregiudizi e dalle false credenze alimentate dai fatti di cronaca.

A discapito di queste difficoltà crescenti, l'andamento del fenomeno migratorio, monitorato annualmente dall'osservatorio provinciale, denota un percorso di lenta e costante integrazione nel tessuto sociale cremonese, accompagnato da una crescita di servizi pubblici e privati (profit e no profit) finalizzati all'integrazione e da una crescita di spazi di confronto e dibattito con le componenti maggiormente organizzate della popolazione straniera.

Il progetto Rete Provinciale di Sportelli ha per anni rivestito un ruolo chiave nella complessa fase di integrazione sociale: l'opportunità di avere figure di mediazione linguistico culturale all'interno dei servizi sociali territoriali ha permesso una più adeguata e consapevole presa in carico dei bisogni emergenti ed una più efficace diffusione delle informazioni, delle prassi e delle competenze all'interno dei servizi (sociali e non). L'informazione e l'orientamento verso i

servizi, la mediazione linguistica, la mediazione di emergenza sul territorio, la formazione linguistica per gli stranieri e la formazione giuridico-legale per gli operatori sono tutti tasselli importanti che per anni hanno caratterizzato la risposta dei Comuni al fenomeno migratorio.

Elementi di prospettiva oltre la Rete provinciale di sportelli:

Nel frattempo sono cresciuti altre risposte di matrice privata, in particolare afferenti all'ambito sociale, che hanno beneficiato del know how costruito e si sono specializzati in alcuni ambiti di intervento, a volte in maniera del tutto scollegata con l'ente pubblico. Si è venuta così a formare una rete di risposte multiple, da quelle volontaristiche a quelle professionali, che si sono intrecciate senza una trama precisa, senza una regia che ne definisse gli obiettivi e le strategie di lungo periodo. Dall'altra, le strategie e gli strumenti di intervento pubblico (tra i quali ad esempio gli sportelli immigrati) necessitano di una manutenzione e di una ridefinizione alla luce dei cambiamenti e delle mutazioni che l'immigrazione ha avuto nel territorio in questi ultimi anni, sia in termini di composizione che di bisogni.

Già dal 2007 sono nate, in seno agli Uffici di Piano della provincia, le prime riflessioni sulla necessità di governare il fenomeno in maniera integrata e sempre più unitaria, o quantomeno armonica. Nel 2008 è stato realizzato, ed è in fase conclusiva, un primo progetto unitario su tutta la provincia, finanziato dal Ministero dell'Interno, che vedeva le azioni congiunte dei tre distretti e dell'amministrazione provinciale (Fondo UNRRA 2007) sul tema dell'integrazione sociale, in particolare abitativa e lavorativa.

Dall'altra, la Provincia di Cremona si è fatta promotrice di processi tesi alla costruzione di strumenti nuovi di intervento in forma integrata con gli attori sociali, culturali ed economici del territorio, tra i quali si inserisce la costituenda "Agenzia Provinciale per l'integrazione della popolazione immigrata", che da un lato vuole fungere da sensore altamente qualificato e specializzato in grado di recepire bisogni e criticità del territorio, dall'altro vuole darsi il compito di proporre e coordinare attività e azioni in grado di costruire percorsi di inclusione per la popolazione immigrata nell'ottica di un rafforzamento del tessuto economico e sociale del territorio nel suo complesso

A tal proposito gli enti attuatori del presente progetto hanno presentato nel 2009 un secondo progetto di evoluzione denominato "REPRISE".

REPRISE rappresenta una seconda fase di questa programmazione unitaria interdistrettuale e provinciale, una fase che vuole rafforzare i livelli di integrazione e di riflessione comune e che punta in particolare sui seguenti punti:

Obiettivi:

1. Costituire un coordinamento provinciale stabile tra i tre distretti e l'amministrazione provinciale sul tema dell'integrazione sociale degli immigrati e avviare una fase di formazione attiva attorno alle strategie possibili per implementare e rafforzare una programmazione comune di interventi mirati alla qualificazione delle funzioni di mediazione nella rete dei servizi locali e, in particolare, ai possibili strumenti di intervento locale;
2. Rafforzare il supporto ai servizi territoriali (sociali e non) finalizzati all'integrazione attraverso un'équipe distrettuale multi professionale, che veda l'integrazione tra le figure dell'assistente sociale, del mediatore e del consulente legale;
3. Mettere in rete, con gli uffici comunali, i servizi del privato sociale che si occupano delle pratiche burocratiche, anche in vista della futura gestione da parte dei Comuni della procedura di rinnovo del permesso di soggiorno;
4. Promuovere progetti territoriali di promozione dell'integrazione e di prevenzione di possibili conflittualità in particolari aree urbane o per particolari nazionalità (progetti di sub-ambito);
5. Raccordare i servizi sociali con le istituzioni scolastiche per quanto riguarda i casi in carico ai servizi e supportare la funzione integrante degli insegnanti.

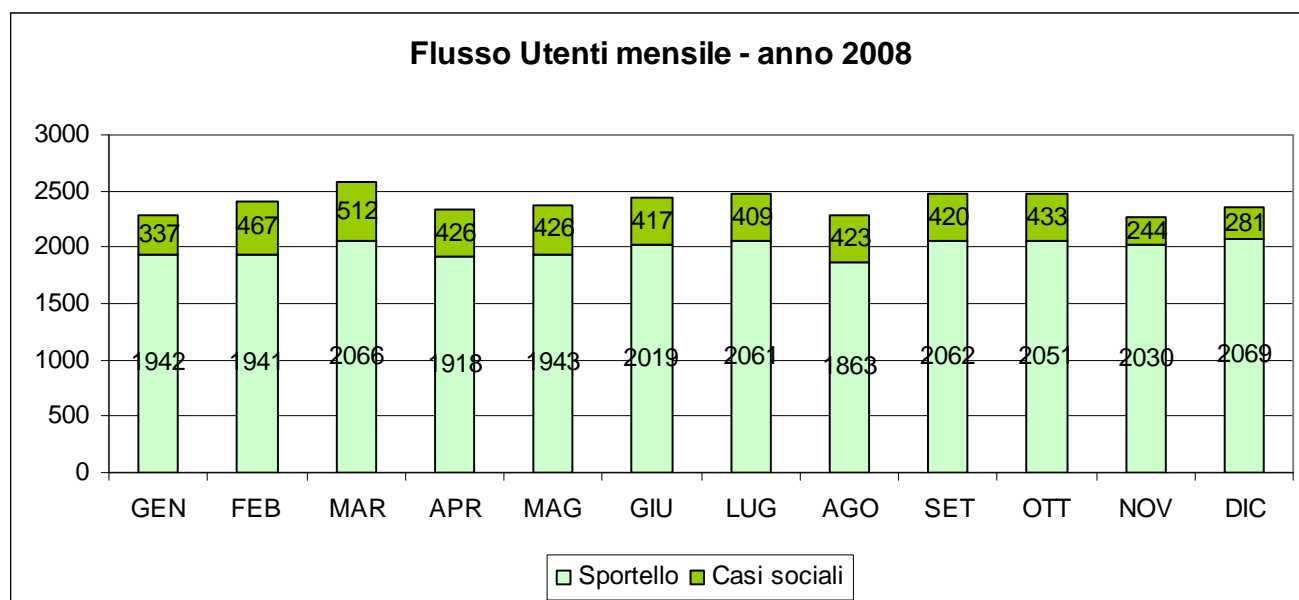
4. Analisi dei principali risultati raggiunti

Dati generali sul servizio

La popolazione straniera nel distretto di Crema ha subito un aumento del 102% nel quinquennio 2003-2007, rendendo quanto mai necessaria un'azione volta a monitorare e favorire l'integrazione della componente straniera della nostra società.

Trend Pop. Straniera al 31.12.2003 al 31.12.2007

5.463	11.056	102%	% aumento quinquennio
-------	--------	------	-----------------------



Le attività del progetto, per l'anno 2008, hanno interessato più di un quinto della popolazione straniera regolarmente residente, confermando un afflusso e un'incisività importanti nel contesto di riferimento. Gli stessi utenti dei servizi di mediazione hanno subito in corso d'anno un aumento significativo del 3%.

Utenti/pop. Straniera	gen-08	dic-08	% aumento annuale
Totale utenti	2.279	2.350	3%
Totale popolazione ¹	11.056		
1. al 31.12.2007			21%

Nella distribuzione dell'utenza tra sportello informativo e servizi sociali, si nota una significativa incidenza di questi ultimi sul totale, considerando oltretutto il maggior carico assistenziale e di ore che tali prese in carico comportano.

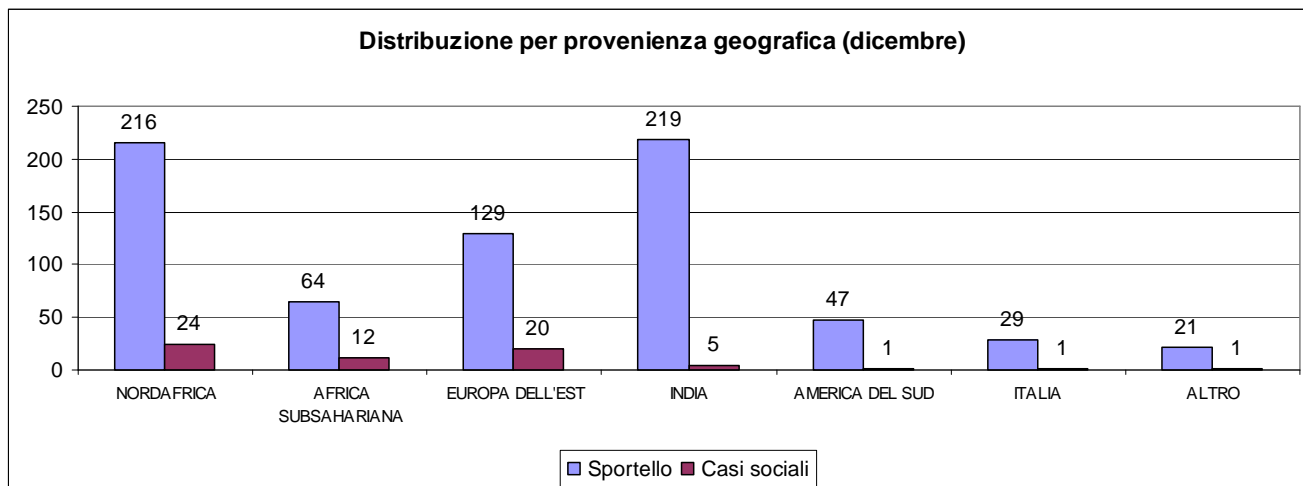
Utenti	gen-08	dic-08		
Sportello informativo	1.942	2.069		
Casi sociali	337	281	12%	% sul totale
	2.279	2.350		

Nella composizione dei nuclei familiari che si recano ai servizi, si nota una comprensibile preponderanza di nuclei numerosi nei casi presi in carico dai servizi sociali.

Nuclei familiari	gen-08	dic-08	Media Comp.
Sportello informativo	596	750	2,8
Casi sociali	117	71	4,0
	713	821	2,9

Per quanto riguarda la nazionalità degli utenti si nota una differenza "strutturale" tra chi si rivolge allo sportello informativo e chi si rivolge ai servizi sociali. In particolare si registra una tendenza più marcata delle nazionalità provenienti dall'africa sub-sahariana e dall'europa dell'est per quanto riguarda il ricorso ai servizi sociali, e una tendenza più marcata degli indiani per quanto riguarda il ricorso allo sportello informativo.

Nazionalità (al 31.12)	Sportello	%	Casi sociali	%	TOT
Nordafrica	216	29%	24	34%	240
Africa sub-sahariana	64	9%	12	17%	76
Europa dell'est	129	17%	20	28%	149
India	219	29%	5	7%	224
America del Sud	47	6%	1	1%	48
Italia	29	4%	1	1%	30
Altro	21	3%	1	1%	22
N.P.	25	3%	7	10%	32
	750		71		821

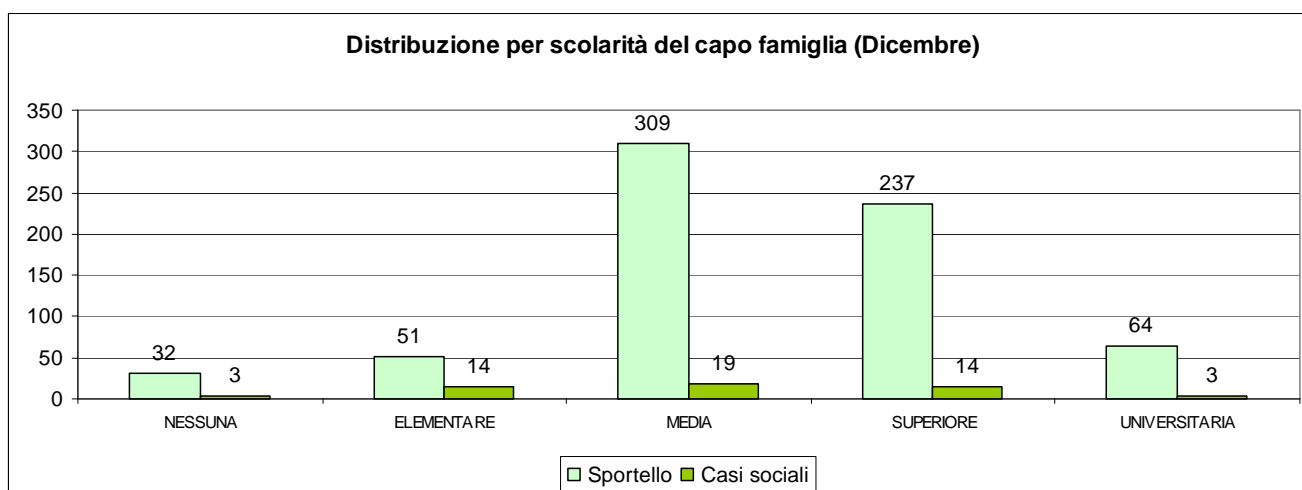


Per quanto riguarda l'età di chi usufruisce dei servizi, si nota una netta predominanza di minori nelle prese in carico sociali.

Età (al 31.12)	Sportello	%	Casi sociali	%	TOT
Minori di 18 anni	594	29%	142	51%	736
18-25	250	12%	22	8%	272
26-35	545	26%	59	21%	604
36-45	445	22%	44	16%	489
46 e oltre	235	11%	14	5%	249
	2069		281		2350

E un significativo 20% di scolarità elementare per quanto riguarda il capo famiglia del nucleo che si rivolge ai servizi sociali.

Scolarità ² (al 31.12)	Sportello	%	Casi sociali	%	TOT
Nessuna	32	4%	3	4%	35
Elementare	51	7%	14	20%	65
Media	309	41%	19	27%	328
Superiore	237	32%	14	20%	251
Universitaria	64	9%	3	4%	67
N.P.	57	8%	18	25%	75
2. riferito al capo-famiglia	750		71		821

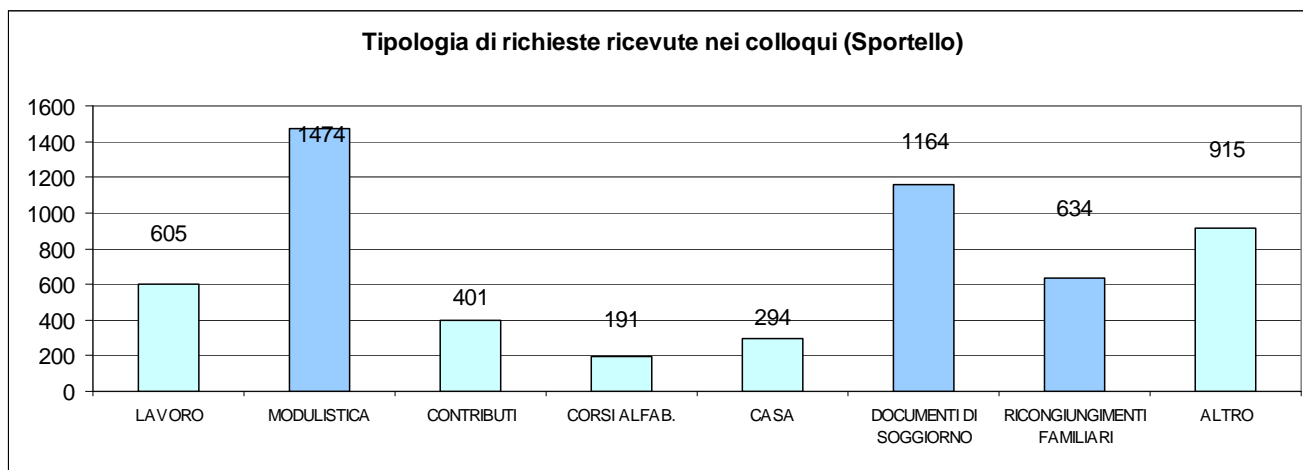


Attività di sportello informativo

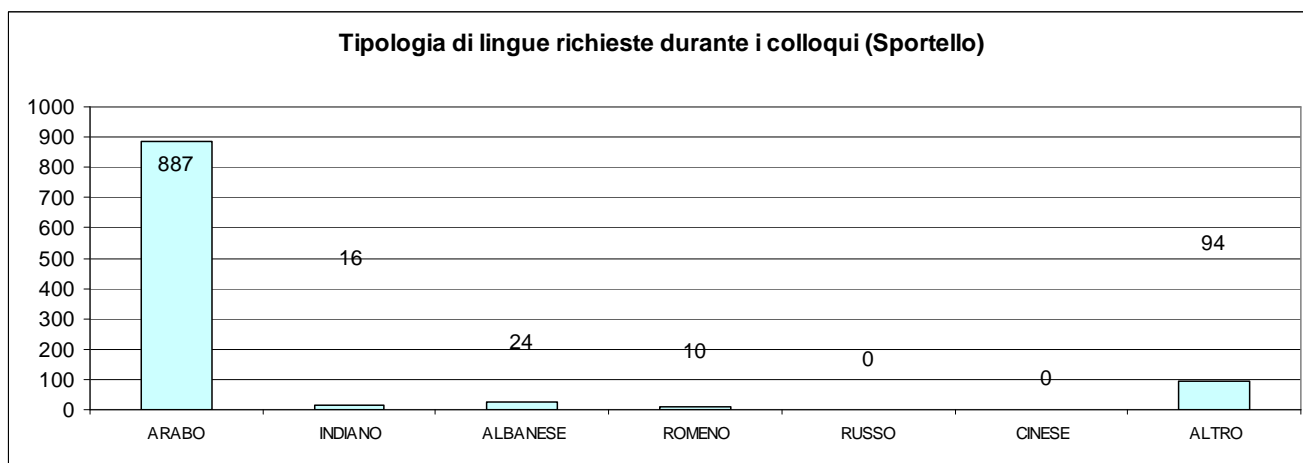
Gli sportelli informativi hanno registrato maggiori richieste riguardanti il disbrigo pratiche per il permesso di soggiorno (che da sole rappresentano il 58% delle domande totali), confermando una sostanziale sovrapposizione tra il servizio e quanto svolto dai patronati sul territorio.

Richieste totali per gli sportelli

Lavoro	605	11%
Modulistica	1474	26%
Contributi	401	7%
Alfabetizzazione	191	3%
Casa	294	5%
Doc. Soggiorno	1164	21%
Ricongiungimento	634	11%
Altro	915	16%
	5678	



La lingua richiesta per il servizio di informazione è principalmente l'arabo, confermando una maggiore necessità di mediatori di lingua araba, non solo per il maggiore afflusso di utenza ma per la scarsa conoscenza della lingua italiana, soprattutto per quanto riguarda le donne. Si sottolinea quindi la necessità di implementare corsi di alfabetizzazione che coinvolgano le donne straniere.

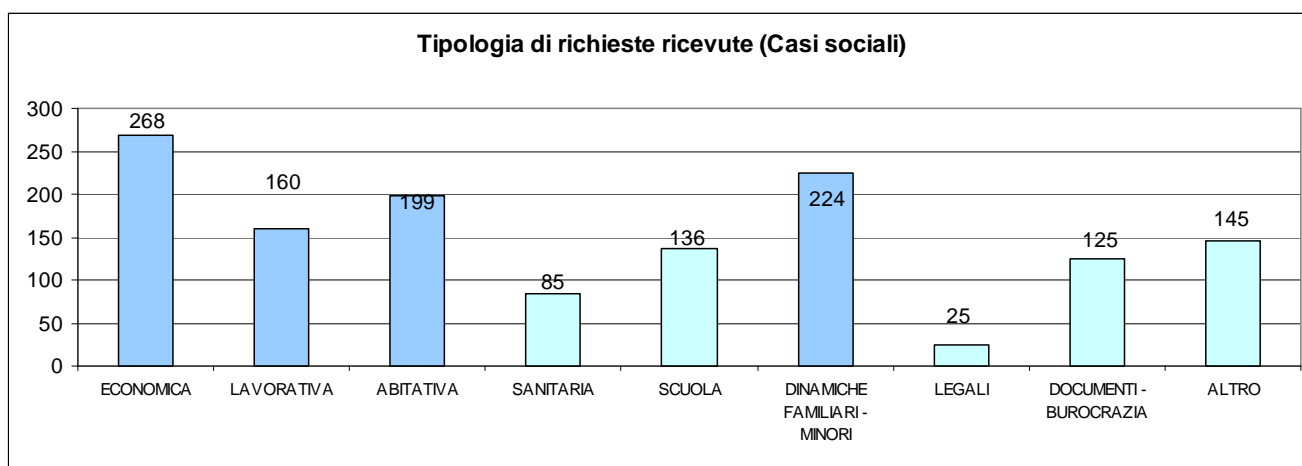


Attività di supporto al servizio sociale professionale

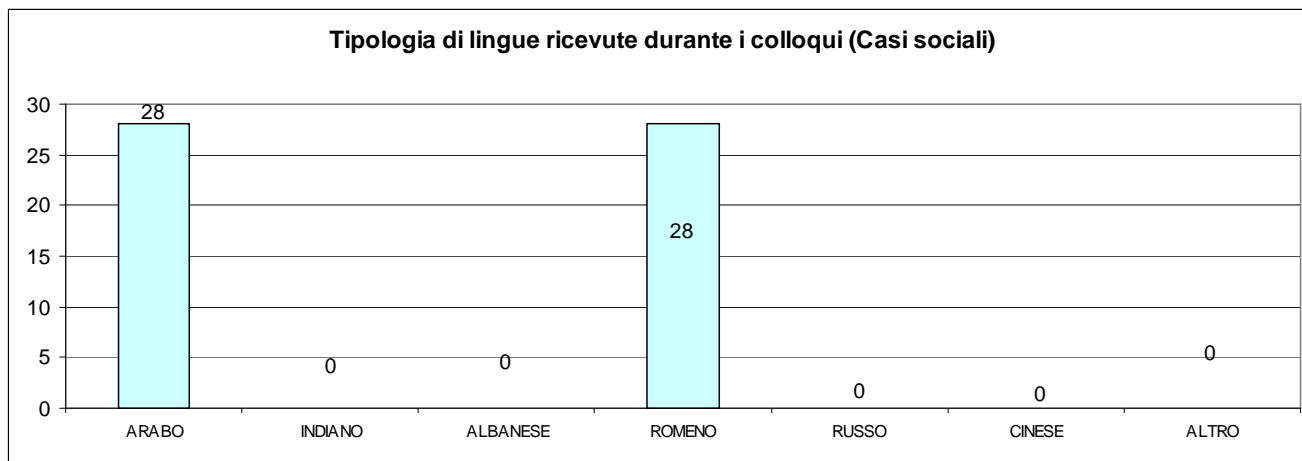
Per quanto riguarda la presa in carico di casi sociali, le problematiche maggiormente rilevate sono le medesime degli anni scorsi: situazione economica-lavoro e casa. A queste si aggiunge anche la crescita di problematiche inerenti i rapporti all'interno del nucleo familiare, tra moglie e marito e rispetto ai figli (con situazioni afferenti al servizio di Tutela Minori).

Richieste totali per i casi sociali

Economica	268	20%
Lavorativa	160	12%
Abitativa	199	15%
Sanitaria	85	6%
Scuola	136	10%
Dinamiche Familiari	224	16%
Legali	25	2%
Burocrazia	125	9%
Altro	145	11%
	1367	



Le lingue richieste sono state l'arabo e il romeno (esclusivamente nel Comune di Castelleone, dove è stato realizzato un lavoro importante di contatto con situazioni a rischio di forte esclusione sociale e di ghettizzazione sociale).



Rilevazione Customer Satisfaction

Attualmente sono stati sottoposti in via sperimentale solo una decina di questionari. È stato deciso comunque di proseguire nella somministrazione e procedere inoltre alla traduzione nelle diverse lingue, garantendo l'anonimato nella compilazione.

I risultati già a disposizione confermano una buona soddisfazione rispetto all'organizzazione del servizio ed un'ottima risposta alle domande che vengono poste dall'utenza.

Criticità operative rilevate

Tra i nodi critici affrontati in sede di coordinamento, si segnalano difficoltà rispetto alla comunicazione con la cooperativa che ha in carico il servizio, sebbene, a fronte di alcuni cambiamenti avvenuti al suo interno, al momento sembrano difficoltà appianate. Inoltre, in alcuni casi si avverte una problematicità legata alla gestione delle sostituzioni delle mediatrici che operano negli sportelli (ferie, malattie, ecc.): da una parte mancano gli operatori, dall'altra, laddove la sostituzione avviene, manca un'adeguata preparazione al ruolo. Rispetto a questo si propone l'idea di una nuova formazione distrettuale.

La criticità che ritorna più spesso riguarda il tempo riservato a ciascun sportello, anche in relazione al tempo da dedicare al monitoraggio mensile.

Come già detto, le assistenti sociali evidenziano la valenza culturale dello sportello, che anzi andrebbe valorizzata e promossa, attraverso pubblicizzazione e organizzazione di eventi culturali.

5. Quadro economico

Preventivo 2008	ore	costo	Totale	Bando Migra	FNPS	Co-finanziamento
Coordinamento						
Coordinatore del progetto	400	11,5	€ 4.600,00		€ 4.600,00	
Personale amministrativo	120	13	€ 1.560,00			€ 1.560,00
Assistenti sociali						
Assistenti sociali referenti	2000	13	€ 26.000,00			€ 26.000,00
Mediatori culturali						
Mediazione di sportello	2000	20	€ 40.000,00	€ 27.660,00	€ 12.340,00	
Mediazione a chiamata	350	22	€ 7.700,00		€ 7.700,00	
Formazione e consulenza						
Consulente legale	100	20	€ 2.000,00		€ 2.000,00	
Formazione operatori	30	100	€ 3.000,00		€ 3.000,00	
Valutazione e monitoraggio						
Personale addetto	30	13,00	€ 390,00			€ 390,00
Spese generali			€ 2.000,00		€ 2.000,00	
			€ 87.250,00	€ 27.660,00	€ 31.640,00	€ 27.950,00

Consuntivo 2008	ore	costo	Totale	Bando Migra	FNPS	Co-finanziamento
Coordinamento e monitoraggio						
Coordinatore del progetto	132	11,50	€ 1.523,53		€ 1.523,53	
Personale amministrativo	25	13,20	€ 330,00			€ 330,00
Funzionario	30	15,20	€ 456,00			€ 456,00
Assistenti sociali						
Assistenti sociali referenti	2000	13,00	€ 26.000,00			€ 26.000,00
Mediatori culturali						
Mediazione di sportello	2111	19,76	€ 41.723,24	€ 27.660,00	€ 14.063,24	
Mediazione a chiamata	402	20,80	€ 8.364,72		€ 8.364,72	
Formazione e consulenza						
Consulente legale	100	20,00	€ 2.000,00		€ 2.000,00	
Formazione operatori			€ 0,00			
Spese generali						
Affitto sale			€ 160,00		€ 160,00	
			€ 80.397,49	€ 27.660,00	€ 25.951,49	€ 26.786,00

6. Allegati progettuali

Tabelle mensili sull'utenza

Questionario di soddisfazione dell'utenza

Sportello Informativo																	
SCHEMA COLLOQUI																	
	N° COLLOQUI	VISITE DOMICILIARI	TIPO DI RICHIESTE RICEVUTE							MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE							
			LAVORO	MODULISTICA	CONTRIBUTI	CORSI ALFAB.	CASA	DOCUMENTI DI SOGGIORNO	RICONGIUNGIMENTI FAMILIARI	ALTRO	ARABO	INDIANO	ALBANESE	ROMENO	RUSSO	CINESE	ALTRO
Bagnolo Cremasco	432	2	54	139	33	16	34	125	69	87	101	1	0	0	0	0	19
Castelleone	415	2	16	178	5	0	2	158	43	21	1	3	2	6	0	3	
Crema	207	5	34	31	53	0	25	16	9	41	52	9	0	0	0	2	
Madignano	208	4	17	42	19	2	15	28	14	79	70	0	0	0	0	1	
Offanengo	54	0	4	11	1	1	0	24	7	9	19	0	0	0	0	0	
Pandino	598	2	86	175	55	46	42	141	92	115	140	0	0	0	0	2	
Pianengo	249	1	55	89	26	11	20	74	48	69	61	0	0	0	0	1	
Rivolta d'Adda	496	0	91	210	44	20	35	156	104	76	113	0	2	1	0	17	
Romanengo	211	0	16	74	10	12	8	20	12	32	0	0	0	0	0	0	
Sergnano	109	4	34	31	2	7	0	17	9	33	17	0	0	0	0	0	
Soncino	210	0	6	93	17	0	16	44	30	18	0	0	15	0	0	16	
Spino d'Adda	707	3	112	204	68	38	58	153	105	151	144	0	0	0	0	15	
Trescore Cremasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Vaiano Cremasco	543	3	74	171	67	38	38	162	84	160	119	0	0	0	0	3	
Vailate	127	0	6	26	1	0	1	46	8	24	50	3	5	3	0	15	
	4566	26	605	1474	401	191	294	1164	634	915	887	16	24	10	0	94	

Casi sociali																
SCHEMA COLLOQUI																
	N° COLLOQUI	VISITE DOMICILIARI	PROBLEMATICHE							MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE						
			ECONOMICA	LAVORATIVA	ABITATIVA	SANITARIA	SCUOLA	DINAMICHE FAMILIARI - MINORI	LEGALI	DOCUMENTI - BUROCRAZIA	ALTRO	ARABO	INDIANO	ALBANESE	ROMENO	RUSSO
Bagnolo Cremasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Castelleone	497	92	115	33	108	20	64	63	6	43	108	0	0	0	28	0
Crema	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madignano	80	1	23	0	9	6	11	7	7	14	5	9	0	0	0	0
Offanengo	23	2	7	2	7	2	7	1	0	6	5	7	0	0	0	0
Pandino	63	0	21	18	6	6	6	9	0	3	3	6	0	0	0	0
Pianengo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rivolta d'Adda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Romanengo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sergnano	4	0	1	0	0	0	0	0	3	0	2	4	0	0	0	0
Soncino	120	6	101	107	69	51	48	143	8	59	22	0	0	0	0	0
Spino d'Adda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trescore Cremasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vaiano Cremasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vailate	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0
	789	101	268	160	199	85	136	224	25	125	145	28	0	0	28	0

Questionario di soddisfazione dell'utenza

Miglioriamo il servizio sportelli per gli stranieri

----- Questionario anonimo -----

Età

< 18	19 - 25	26 - 35	36 - 45	> 45

Maschio	Femmina		Nazionalità

Chi le ha parlato dello sportello?

Amici/parenti	Comune	Giornali	Altro	Specificare

È soddisfatto dei giorni e degli orari di apertura?

SI	NO

Quali giorni preferirebbe?

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato

Quale orario preferirebbe?

Mattina	Pomeriggio

Con chi ha parlato durante il colloquio?

Mediatore	Assistente sociale

È stato accolto allo sportello in modo cortese ?

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto

Ha avuto l'impressione di essere stato ascoltato con attenzione ?

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto

Che tipo di richieste ha fatto ?

Lavoro	Casa	Contributi	Modulistica	Altro

Ha ricevuto risposte alle domande che ha fatto ?

Per niente	Poco	Abbastanza	Molto

Cosa suggerisce per migliorare il servizio?

GRAZIE !