



# Consiglio Territoriale per l'Immigrazione di Firenze

## **P.A.E.S.I.**

### **Pubblica Amministrazione E Stranieri Immigrati**

#### **PREMESSA**

##### ***Punto di partenza e motivazioni del progetto***

Il Progetto **P.A.E.S.I.** nasce come naturale evoluzione di un lavoro iniziato nel 2001 nell'ambito del *Consiglio Territoriale per l'Immigrazione* di Firenze: un Gruppo di Lavoro interistituzionale<sup>1</sup> ha cominciato ad occuparsi dei rapporti tra pubblica amministrazione e immigrati, prendendo in esame due aspetti: la formazione degli operatori e l'informazione in Rete. Nell'immediato si è riscontrata una carenza di preparazione fra gli operatori delle diverse amministrazioni pubbliche locali e statali che si occupano di stranieri, anche appartenenti all'Unione Europea. Un apposito Corso sulle tematiche dell'immigrazione, della durata di 16 giorni, ha provveduto ad avviare una prima attività di formazione, a carattere permanente, che è stata sviluppata sotto forma di seminari anche negli anni successivi.

In seconda battuta, partendo dal presupposto che i rapporti tra stranieri e pubblica amministrazione coinvolgono in larga misura anche i cittadini e le imprese italiane e che quindi il sistema di erogazione di servizi *on line* deve necessariamente contenere anche i servizi dove la qualità di "straniero" incide sulle modalità, sulla qualità, sui costi del servizio da fornire, si è effettuata una prima analisi dei procedimenti verificandone il livello informativo e quello interattivo contenuto in Rete, a supporto degli operatori pubblici e degli utenti in generale.

E' stato poi realizzato un prototipo di sito *web* del *Consiglio Territoriale per l'Immigrazione* le cui pagine rappresentano un utile strumento conoscitivo: una sezione intitolata "Guida ai servizi" collega il sito con la pagina del Comune di Firenze che contiene l'indice generale per argomento in ordine alfabetico dei servizi erogati ai cittadini stranieri.

---

<sup>1</sup> Presidente della Provincia; rappresentante della Regione; Sindaco del Comune capoluogo, o suo delegato, nonché Sindaco, o suo delegato, del comune di volta in volta interessato; Uffici periferici dell'Amministrazione statale; Presidente della Camera di Commercio, industria, artigianato e agricoltura o suo delegato; almeno due rappresentanti delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro; almeno due rappresentanti delle associazioni più rappresentative degli stranieri extracomunitari operanti nel territorio; almeno due rappresentanti degli enti e delle associazioni localmente attivi nel soccorso e nell'assistenza agli immigrati.



# Consiglio Territoriale per l'Immigrazione di Firenze

## **SITUAZIONE ATTUALE E CRITICITÀ**

La complessità della normativa, le competenze sulla materia dell'immigrazione suddivise fra numerose amministrazioni centrali e periferiche, le conseguenti differenti, talora divergenti, interpretazioni di alcune disposizioni tramite il ricorso a circolari, le disposizioni interne di carattere organizzativo che oltrepassano il dettato normativo, le interpretazioni dottrinali, la giurisprudenza e, infine, le differenze culturali e di lingua tra l'utente finale straniero e l'operatore di sportello: sono questi gli elementi che producono criticità, inadeguatezze, contenzioso.

La mera elencazione dello stato di fatto impone necessariamente un coordinamento e una stretta cooperazione fra gli Enti, almeno a livello territoriale, che porti al più presto alla definizione di passaggi procedurali netti e codificati per ciascun procedimento che coinvolge i cittadini stranieri, individuando fra le priorità i procedimenti relativi alla permanenza regolare sul territorio (rilascio di permessi di soggiorno, rinnovi dei permessi, ricongiungimento familiare), lavoro (subordinato, autonomo, formazione), sanità (iscrizione al servizio sanitario nazionale).

Affinché la fruizione dei servizi possa avvenire in qualsiasi Ufficio relazioni con il pubblico, collocato in qualsivoglia punto del territorio, l'analisi e la descrizione dei procedimenti deve avvenire secondo standard già definiti e sperimentati dalla Rete Telematica della Regione Toscana <sup>2</sup> tenendo conto dell'evoluzione normativa connessa allo sviluppo dell'*e-government* nelle amministrazioni pubbliche.

## **OBIETTIVI**

Il progetto **P.A.E.S.I.** si prefigge lo scopo di predisporre l'accesso telematico alle informazioni e ai servizi che vedono coinvolti amministrazioni pubbliche e cittadini stranieri, anche tramite l'interoperabilità telematica tra tutte le amministrazioni interessate, al fine di erogare un servizio in maniera integrata e coordinata. Di seguito si descrivono gli obiettivi prioritari.

### **1) Migliorare o creare l'informazione in Rete relativa ai servizi** procedendo a :

- a) una puntuale rilevazione di tutti i servizi rivolti ai cittadini stranieri, secondo il principio dell'associazione di ogni singolo servizio ad un solo "evento della vita" del cittadino straniero in Italia, individuando i corrispondenti Enti coinvolti;
- b) verificare l'attuale livello di interazione e, di comune accordo con gli Enti coinvolti, definire i livelli di interazione *on-line* attesi, secondo i parametri dell'Unione Europea<sup>3</sup>;

---

<sup>2</sup> Vedi "Procedura per la creazione della Banca Dati dei procedimenti amministrativi, Area Ingegneria dei Sistemi informativi e della Comunicazione, Servizi per la Comunicazione organizzativa", Regione Toscana

<sup>3</sup> Livello 1 - Disponibili online solo informazioni sulle procedure

Livello 2 – Interazione one way (download di moduli)

Livello 3 – Interazione two way (possibilità di avviare online la procedura)

Livello 4 – Esecuzione online dell'intera procedura (incluso pagamento)



## Consiglio Territoriale per l'Immigrazione di Firenze

c) prestare consulenza e supporto agli Enti perché si proceda ad attuare rapidamente i livelli di interazione 1 e 2 e si arrivi alla graduale realizzazione dei livelli 3 e 4 in accordo con gli Enti che ne sono responsabili.

### 2) **Ottimizzare il sito web del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione** procedendo a:

- a) costituire una redazione formata da giuristi, documentalisti, comunicatori e informatici con il compito di raccordare e organizzare tutte le informazioni e i relativi servizi in una struttura omogenea e unitaria (**front office virtuale**) con opportuni *link* da e verso altri siti istituzionali, valorizzando il patrimonio informativo già esistente;
- b) istituire un *Forum* giuridico "Stranieri e diritti": un'occasione offerta dalla Rete per facilitare lo svolgimento dell'attività quotidiana per gli operatori e per far conoscere le norme di settore e informare rapidamente i cittadini sulle novità; il *Forum* può diventare uno strumento di formazione a distanza e quindi di crescita professionale e personale, oltre che luogo virtuale di incontro ed elaborazione di una sorta di "agenda" che faccia di ogni cittadino un "cittadino attivo";
- c) provvedere a fornire in più lingue le informazioni necessarie allo straniero per poter usufruire dei servizi e conoscere le norme e i conseguenti diritti e doveri.

### 3) **Integrazione della Banca Dati regionale dei "procedimenti amministrativi":**

- a) procedere alle operazioni di raccolta, verifica e messa in rete delle schede informative sui procedimenti e della modulistica utile in formato RTF, ad uso degli operatori URP e degli utenti.

### 4) **Realizzazione della Banca Dati "S.A.C.S.I., Servizi Al Cittadino Straniero in Italia"**

- a) definire la struttura del data base a supporto della gestione interna dei dati relativi agli stranieri nei procedimenti di competenza della Prefettura-Ufficio Territoriale di Governo e dello Sportello Unico per l'Immigrazione, secondo quanto previsto dalla Legge 189/2002 e successive modificazioni, in materia di immigrazione;
- b) realizzazione della Base Dati Normalizzata che sarà oggetto di cooperazione applicativa per i servizi dello Sportello Unico per l'Immigrazione verso gli Enti aderenti al progetto; questo punto lascia sottinteso che il Consiglio Territoriale per l'Immigrazione come aggregazione di Enti proponente il progetto e aderente al Piano *eToscana* dovrà essere dotato di un Nodo Applicativo connesso a RTTRT ed in grado di ospitare i servizi applicativi che saranno realizzati.

## IL PIANO DI AZIONE REGIONALE eTOSCANA NELL'AMBITO DEL PIANO DI eGOVERNMENT

Il progetto **P.A.E.S.I.** è inquadrato come sotto-progetto nel più ampio insieme del Piano di azione Regionale **eToscana** sostanzialmente con il fine di contribuire a migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese.



## Consiglio Territoriale per l'Immigrazione di Firenze

Gli obiettivi del progetto P.A.E.S.I. si inseriscono pienamente in quelli del *Piano e-Toscana* nell'area "**Semplificazione Amministrativa per il Cittadino**", con particolare riguardo al progetto **Rete degli URP della Toscana**, in quanto si intende migliorare, riorganizzare, standardizzare e diffondere l'informazione in Rete completandola anche di quei contenuti utili e validi per l'attività dell'operatore URP. Il progetto inoltre arricchisce di contenuti l'area "**Sviluppo di servizi applicativi**" in quanto intende attuare la condivisione di una base dati **facendo uso dei servizi di supporto alla cooperazione applicativa** definiti dal Piano Regionale nel progetto *Infrastruttura*.

Gli obiettivi sopraindicati sono contenuti e approvati dagli Enti sottoscrittori del Protocollo d'intesa in qualità di aggregazione di amministrazioni che condividono il progetto nel suo complesso, pur non appearing tutte come aderenti nelle schede corrispondenti. Infatti alcune amministrazioni saranno parte del Centro Interservizi previsto dal Protocollo, altre interverranno sotto forma di cooperazione applicativa, altre ancora con modalità indicate dal Gruppo di lavoro principale e tutte avranno loro rappresentanti nei Gruppi di lavoro tematici.

### **CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI AL CITTADINO STRANIERO IN ITALIA**

Indichiamo di seguito come si è giunti a definire la classificazione dei servizi al cittadino straniero in Italia: si è preso in esame l'elenco dei principali servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni ai cittadini, tenendo presente l'evento della vita e non l'organizzazione di ciascuna amministrazione, ponendo quindi al centro dell'attenzione l'utente e le sue esigenze.

Pertanto il sottoevento "essere cittadino straniero in Italia", che fa parte dell'elenco in cui sono stati classificati gli eventi della vita del cittadino italiano, è stato trattato come se fosse composto da più eventi principali, distinguendo tra diverse tipologie possibili:

- Essere cittadino straniero in Italia provenendo da un paese dell'Unione Europea
- Essere cittadino straniero in Italia senza fissa dimora provenendo da un paese dell'Unione Europea
- Essere cittadino straniero in Italia provenendo da un paese non appartenente all'Unione Europea
- Essere cittadino straniero in Italia senza fissa dimora provenendo da un paese non appartenente all'Unione Europea
- Essere cittadino straniero in Italia in attesa di asilo politico
- Essere cittadino straniero in Italia rifugiato politico
- Essere cittadino straniero in Italia provenendo da un paese non appartenente all'Unione Europea con visto d'ingresso per protezione temporanea
- Essere apolide

A questi eventi sono stati associati molteplici sottoeventi, ai quali sono collegati servizi e vantaggi che spettano solo a coloro che non siano "fuori dalle regole" e pertanto provvisti di permesso di soggiorno o di carta di soggiorno. Sono stati classificati circa 500 servizi.

Ciascun servizio è stato associato ad un solo evento della vita, anche quando si poteva riferire a più eventi; in sostanza il servizio inserito nella classificazione corrisponde al



## Consiglio Territoriale per l'Immigrazione di Firenze

procedimento principale, con l'indicazione degli Enti che intervengono nella procedura e che, nella fase realizzativa, saranno chiamati a cooperare anche a livello di affinamento dell'analisi.

Il prosieguo del lavoro prevede l'individuazione del livello di interazione attuale per ciascun servizio e la successiva proposizione del livello di interazione futura, per giungere al maggior numero di servizi possibili erogati *on line*.

*Aggiornato al 21 luglio 2004*