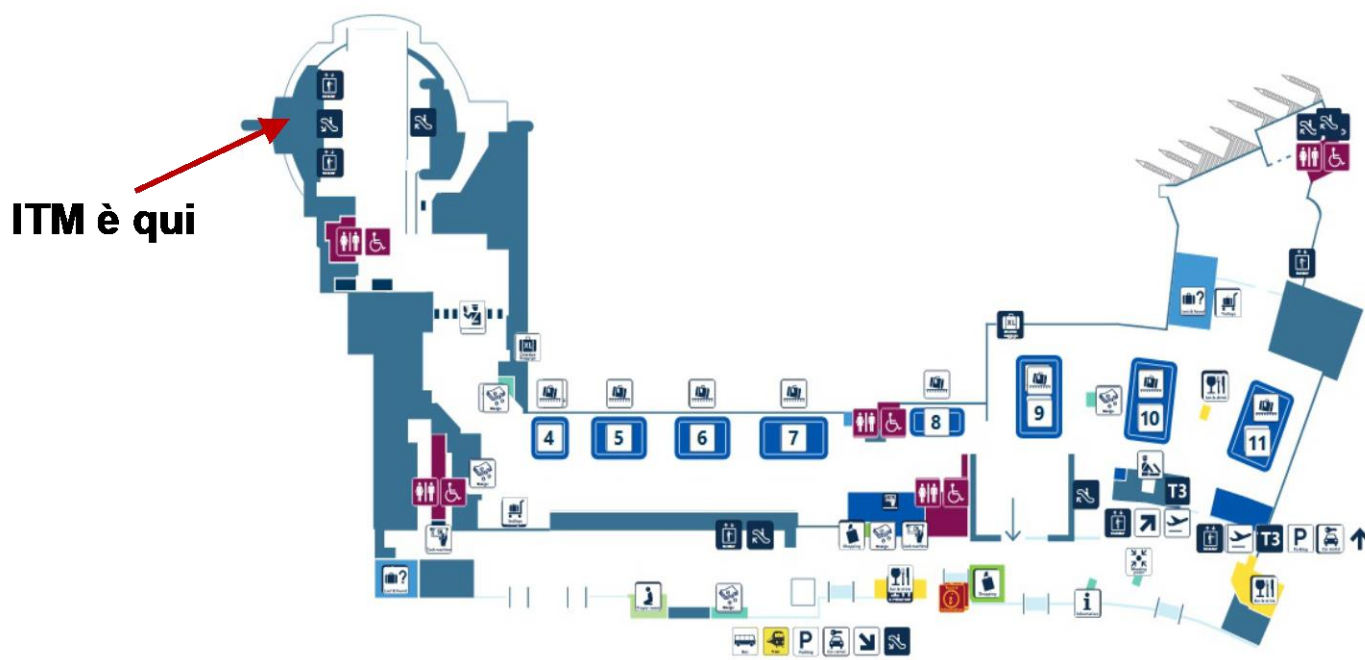


Relazione attività ITM su FCO

La prefettura di Roma, “Area IV - Diritti Civili, Cittadinanza, Condizione giuridica dello straniero, Immigrazione e Diritto d'Asilo”, ha istituito dal 2016 uno sportello per la gestione del servizio di accoglienza ed assistenza di cittadini stranieri, presso il valico di frontiera dell’aeroporto di Roma - Fiumicino.

Il servizio di accoglienza si occupa della gestione delle attività finalizzate all’accoglienza dei richiedenti asilo che per la prima volta presentano istanza di Protezione Internazionale, nonché dei richiedenti asilo provenienti da altri Stati Europei in applicazione del Regolamento Dublino 343/2003, oppure di stranieri già titolari di protezione.

La sede dove viene svolto il servizio è ubicato nella zona arrivi internazionali del “Terminal 3”, nei pressi del controllo passaporti della Polizia di Frontiera:



Il servizio viene garantito dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 21.00, il Sabato dalle ore 10.30 alle ore 14.30 da 3 unità di personale fisse di cui 1 al mattino e 2 nel turno pomeridiano.

Inoltre, su richiesta della Prefettura e della Polizia, qualora se ne presenti la necessità, il servizio viene garantito fino all’espletamento delle procedure.

Nella tabella che segue l’organigramma dello staff destinato a fornire i servizi in questione:

Mansione	Nome e cognome	Lingue	Titolo di studio e formazione
Operatrice/Mediatrice 1	El Feshawy Iman	Arabo, inglese, italiano	Laurea Triennale in Lingue e Culture del Mondo Moderno + attestati di formazione
Operatrice/Mediatrice 2	Haddadi Bouchra	Arabo, francese, spagnolo, italiano	Laurea Magistrale in Scienze Linguistiche + Master in Lettere +

			attestati di formazione
Operatrice/Mediatrice 3	SAMIRA RAKSHANI NIA	farsi, dari, inglese, italiano	Laurea in lingue e traduzioni e diploma in Mediatore per l'Interculturale e coesione sociale in Europa

Ciò premesso, si riportano in dettaglio i servizi e le attività che vengono svolti da ITM presso lo sportello del valico di frontiera dell'aeroporto di Fiumicino (ed in caso di necessità presso l'aeroporto di Ciampino ed i valichi marittimi di Civitavecchia e Pratica di Mare):

a) ITM, per tramite dei propri operatori offre servizi di informativa legale ai cittadini stranieri nel momento del loro immediato arrivo, differenziata a seconda dei soggetti fruitori, in materia di immigrazione, asilo e procedure connesse (Es. richiedente asilo, dublinante, etc.);

b) Supporto di mediazione-interpretazione linguistico - culturale e supporto psicologico in favore dei richiedenti asilo e a supporto delle Autorità di PS presenti presso il valico di frontiera. Inoltre, per i richiedenti asilo, è necessaria la raccolta della storia personale attraverso il supporto di un mediatore culturale e l'assistenza nella redazione della domanda di asilo nella lingua originaria con successiva traduzione in lingua italiana che viene poi consegnata alle Autorità di Polizia di frontiera;

La metodologia di intervento prevede che il mediatore accolga l'utente straniero supportandolo anche negli adempimenti amministrativi previsti. In particolare, si occupa di:

- accogliere il cittadino straniero;
- raccogliere i dati e le informazioni circa la loro posizione e la natura dei loro bisogni;
- assistere il cittadino straniero per ogni bisogno di informazione tramite il sito e i servizi on-line;
- elaborazione dei percorsi di accompagnamento ed assistenza;
- supporto psicologico per adulti e bambini (caramelle, colori, giochi e vestiti).

Il mediatore linguistico - culturale, dopo aver accolto il cittadino straniero lo accompagna nei vari passaggi previsti. In queste fasi di intervento, si interfaccia con gli operatori di polizia e supporta il personale amministrativo in tutte le fasi della procedura.

Una volta accolto l'utente, lo stesso verrà seguito durante tutto il percorso di assistenza supportandolo attraverso le seguenti attività:

- intermediazione linguistica, assistendolo nella presentazione dei documenti codificando ed interpretando le richieste;
- mediazione interculturale, attraverso attività di traduzione di materiale;
- mediazione culturale al fine dell'interpretazione dei codici culturali linguistici;

c) Erogazione dei titoli di viaggio in favore degli utenti diretti verso tutte le possibili destinazioni sul territorio nazionale, come individuate dai soggetti competenti (Polizia e/o Ufficio Immigrazione);

d) Erogazione dei pasti in favore dei cittadini stranieri, che di regola avviene una sola volta al giorno.



Nello specifico, il pasto è consegnato da uno dei bar/ristoranti convenzionati con ITM. Difatti, a seguito di un accordo con la cooperativa, il risto-bar “MyChef”, fornisce un cestino pasto (consegnato in loco) per ogni persona composto da: un panino farcito con la cotoletta di pollo, un primo, un frutto e due bottiglie di acqua piccole. Per evitare che persone di religione musulmana non possano consumare per intero quanto offerto, viene evitata la somministrazione di carne di suino.

e) Interventi di accoglienza, assistenza e di primo soccorso, quali la somministrazione di generi di conforto per le prime necessità (si tratta delle esigenze primarie, come la distribuzione di coperte, pannolini, assorbenti, latte in polvere ed omogeneizzati per i neonati, come ulteriore servizio a latere rispetto all'erogazione dei pasti) e, ove necessario, l'acquisto di medicinali. E' prevista inoltre l'assistenza agli utenti all'interno dell'aeroporto (accompagnamento per il ritiro bagagli, accompagnamento alla stazione dei treni etc).

Inoltre viene garantito sostegno all'utilizzo di servizi sul territorio, in particolare in favore delle categorie vulnerabili destinate a Roma, sotto il profilo dell'assistenza alla persona anche mediante la collaborazione di altre associazioni (es: persone affette da particolari patologie, casi di vittime di torture, di tratta, ect). Per le persone dirette in altre province, viene fornito invece, un contatto diretto con i referenti di analoghe associazioni sul territorio nazionale o altre strutture di accoglienza.

f) Servizio di informazione in merito alla destinazione, all'alloggio, ai mezzi di trasporto anche su supporto documentale (mappe, indicazioni stradali) al fine di agevolare i cittadini stranieri al raggiungimento delle località di destinazione;

g) Servizio di gestione amministrativa: ITM si avvale della collaborazione di addetti che hanno una formazione legale e sociale specifica, tra cui anche una figura professionale in grado di assicurare una mediazione culturale in lingua.

Gli addetti sono in grado di comunicare nelle seguenti lingue: arabo, inglese, francese, spagnolo, farsi, dari . In caso di necessità lo sportello di Fiumicino si avvale di un servizio di interpretariato telefonico che comprende anche altre lingue grazie alla rete di contatti, all'intervento e alla collaborazione di mediatori culturali.

h) Servizio di trasporto da Fiumicino presso i centri di accoglienza per le categorie di persone che, affette da particolari patologie, non sono in grado di utilizzare in modo autonomo il treno per Termini e/o Tiburtina.

La procedura in tempo reale perciò vede:

- ricezione della richiesta contenente il numero interpreti/mediatori/traduttori per ciascuna lingua e la data di inizio del servizio;
- verifica delle risorse disponibili per la lingua;
- individuazione della risorsa/e residente/i in prossimità della sede richiedente;
- per la mediazione “telefonica” individuazione del mediatore più appropriato e messa in contatto col richiedente.
- conferma servizio e nominativo della risorsa incaricata alla sede richiedente.
- invio alla risorsa selezionata dei riferimenti tecnici del servizio (sede, data e relativi titoli di viaggio) via e-mail e sms.
- monitoraggio giornaliero delle attività svolte per verificare il corretto svolgimento del servizio
- ricezione del consuntivo monte ore espletato dalla singola risorsa per l'intervento programmato (documento approvato dal richiedente il servizio)



- contabilizzazione del servizio svolto

In tale maniera ITM ha continuamente a disposizione tutte le informazioni inerenti le attività in corso e può offrire un servizio completo.

Fondamentale, inoltre, per l'efficienza del servizio è garantire la continuità delle presenze e, quindi, organizzare un efficace sistema di sostituzione del personale sia nel caso di assenze programmate che improvvise.

Il monitoraggio sulle attività prestate dagli operatori/mediatori, nonché sul loro comportamento viene svolto da ITM attraverso:

- controlli da parte del Coordinatore e del Responsabile della Qualità (o dai suoi delegati);
- elaborazione, calcolo e analisi di opportuni indicatori atti a misurare le performance erogate e le effettive esigenze di mediazione culturale necessaria attraverso file excel e relazioni mensili;
- elaborazione di report che sintetizzino gli aspetti quali quantitativi caratterizzanti il servizio erogato.

Il personale messo a disposizione da ITM è professionalmente capace e fisicamente valido, formato ed informato sui rischi nell'esecuzione del servizio, è a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio stesso ed è consapevole degli ambienti in cui è tenuto ad operare e mantiene il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.