

### **Protocollo d'Intesa regionale**

**Per la realizzazione delle azioni propedeutiche per la qualificazione dell'infrastrutturazione dei servizi territoriali rivolti alla popolazione immigrata ai sensi dell'accordo per il finanziamento di un programma di interventi in materia di integrazione sociale e inserimento lavorativo dei migranti regolarmente presenti in Emilia-Romagna sottoscritto tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Regione Emilia-Romagna in data 29/12/2014**

**tra**

**Regione Emilia-Romagna**

**e i Comuni di:**

**Piacenza, Parma, Reggio-Emilia, Modena, Bologna, Ferrara, Ravenna,  
Forlì e Rimini**

### **BOZZA**

#### **Premesso che:**

- il Regolamento (UE) n. 516/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16.4.2014, ha istituito il Fondo Asilo, migrazione e integrazione (FAMI), che rappresenta il nuovo strumento finanziario previsto dall'Unione Europea nella programmazione 2014 -2020, avente l'obiettivo generale di contribuire alla gestione efficace dei flussi migratori e all'attuazione, al rafforzamento e allo sviluppo della politica comune dell'immigrazione, attraverso il sostegno finanziario ad azioni volte a sostenere la migrazione legale verso gli Stati membri dell'UE in funzione del loro fabbisogno economico e sociale e promuovere l'effettiva integrazione dei cittadini di paesi terzi;
- il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17.12.2013, ha stabilito le norme comuni dei fondi strutturali e di investimento europei, per realizzare la strategia dell'Unione Europea per una crescita intelligente, sostenibile ed inclusiva;
- il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17.12.2013, relativo al Fondo sociale europeo, ha definito i compiti del FSE, che sostiene i seguenti obiettivi tematici: "promuovere un'occupazione sostenibile e di qualità e sostenere la mobilità dei lavoratori"; "promuovere l'inclusione sociale e combattere la povertà e ogni discriminazione", nell'ambito dei quali, si individuano, tra gli altri, quali risultati attesi, rispettivamente, la crescita dell'occupazione degli immigrati e l'incremento dell'occupabilità e della partecipazione al mercato del lavoro delle persone maggiormente vulnerabili;
- il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione, in quanto titolare dei Programmi Operativi Nazionali (PON) "Sistemi di politiche attive per l'occupazione" e PON "Inclusione" sta altresì partecipando, in stretta collaborazione con l'Autorità Responsabile del FAMI e con le Autorità di Gestione dei PON sopracitati, alla definizione dei contenuti della programmazione 2014-2020 relativamente ai fondi sopra citati (FAMI, FSE) per gli

ambiti di propria competenza anche attraverso accordi tra lo stesso Ministero e le Regioni;

- in data 22 dicembre 2014, veniva approvato con DGR 1999/2014 l'*Accordo per il finanziamento di un programma di interventi in materia di integrazione sociale e inserimento lavorativo dei migranti regolarmente presenti in Emilia-Romagna* tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Regione Emilia-Romagna, che veniva poi sottoscritto in data 29/12/2014
- con delibera di Giunta Regionale 1103 del 28 luglio 2015, così come previsto dall'Accordo stesso, è stato approvato e trasmesso al Ministero il *Piano integrato degli interventi in materia di inserimento lavorativo e di integrazione sociale dei migranti*;
- Nell'ambito di tale Piano sono delineate le *azioni propedeutiche per la qualificazione dell'infrastrutturazione dei servizi territoriali rivolti alla popolazione immigrata*, è stato previsto di procedere ad una sistematizzazione dei percorsi di accesso ai servizi informativi per stranieri, così da razionalizzarne compiti e competenze dei diversi attori coinvolti, alla luce dei molteplici cambiamenti e delle sfide che stanno caratterizzando quest'ultimo periodo e che determinano impatti sull'implementazione delle politiche sociali, e di quelle migratorie in particolare (la crisi economica, il nuovo assetto istituzionale che supera le province, il ripensamento delle politiche per l'impiego, le emergenze internazionali, il nuovo fondo Europeo FAMI, ecc.)

#### **Dato atto che**

- Le azioni propedeutiche per la progettazione, strutturazione e sperimentazione del sistema dei servizi territoriali integrati rivolti alla popolazione immigrata, nella prospettiva della facilitazione dell'accesso ai servizi ed attraverso la valorizzazione delle reti pubblico-private (art. 6 dell'accordo) individuate a livello regionale prevedono, in particolare, un intervento in grado di definire, implementare e consolidare un sistema territoriale integrato di orientamento ed informazione capace, anche per il tramite delle nuove tecnologie, di agevolare l'accesso dei cittadini stranieri ai servizi in modo non discriminatorio e di migliorare i percorsi di presa in carico.
- Tale sistema dovrà pertanto:
  - a) rafforzare, sviluppare ed interconnettere in un network integrato basato sul modello *hub & spoke*, i servizi informativi e di orientamento di base, alla rete dei servizi di orientamento specialistico, ai servizi ed interventi formativi ed alle esperienze di politiche attive del lavoro (servizi pubblici per l'impiego, Sportelli immigrati, sportelli sociali, sportelli URP, Organismi ed organizzazioni accreditati);
  - b) migliorare la capacità di costruire una mappatura delle offerte e delle possibili risorse progettuali, formative ed economiche messe in campo a livello regionale in materia di integrazione sociale e lavorativa.
  - c) avviare percorsi di *capacity building* per rafforzare le competenze degli operatori dei servizi di orientamento, informazione, lavoro e welfare, sia in termini di capacità interculturali che di conoscenza delle procedure e del sistema dell'offerta.

#### **Richiamati**

- la legge regionale 24 marzo 2004, n. 5 "Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati. Modifiche alle leggi regionali 21 febbraio 1990, n. 14 e 12 marzo 2003, n. 2";

- la Legge Regionale 30 luglio 2015, n. 14 "Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari
- la Delibera di Assemblea Legislativa Regionale n. 156 del 2 aprile 2014 che approva il programma triennale 2014-2016 per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri (art. 3, comma 2, L.R. 5/2004) ed in particolare i punti 2.2. *Mediazione e formazione interculturale* e 2.3. *Informazione e conoscenza diffusa dei diritti e dei doveri connessi alla condizione di cittadino di paese terzo* laddove si parla di "favorire azioni di networking operativo tra la rete istituzionale degli sportelli stranieri e la rete degli sportelli del privato sociale e del mondo del lavoro (sindacati, patronati, associazioni di privato sociale, associazioni di categoria ecc)" nonché di "supportare il graduale percorso di trasferimento di funzione informative di primo livello svolte dagli sportelli informativi stranieri all'interno degli sportelli sociali o di altri sportelli pubblici di primo contatto (esempio gli URP), consolidando al contempo una rete di sportelli di secondo livello in ambito distrettuale o sovra distrettuale (anche a carattere tematico, ad esempio in materia di asilo) e la sperimentazione di alcuni punti ad alta specializzazione d'ambito d'area vasta a supporto dell'intero sistema informativo regionale".
- la DGR 432/2008 istitutiva degli sportelli sociali e con cui avviava l'interconnessione tra sportelli sociali e sportelli specialistici di secondo livello (nello specifico sportelli stranieri)
- il progetto FEI Sister Sistema InformaStranieri Territoriali dell'Emilia-Romagna" (FEI/2013/PROG-106178) realizzato a seguito della sottoscrizione della convenzione di sovvenzione avvenuta il 24/09/2014 tra Regione Emilia-Romagna e Ministero dell'Interno

Tutto ciò premesso e considerato le Parti, convengono e sottoscrivono quanto segue:

Il presente Protocollo d'intesa, nella doppia prospettiva di orientare ed informare le persone immigrate, a partire da coloro che per la prima volta hanno fatto ingresso nel territorio nazionale, affinché sia loro garantito un accesso adeguato ai percorsi di orientamento ai servizi ed al lavoro e di coordinare e qualificare i soggetti pubblici e del privato sociale che attivano servizi di informazione ed orientamento per i cittadini stranieri, si pone come principali obiettivi:

- 1) Il rafforzamento di un sistema informativo diffuso ed integrato basato sull'attribuzione di responsabilità redazionali di back office su tematiche specifiche ai diversi soggetti della rete coordinato a livello regionale così da rendere disponibile a quanti, a vario titolo, svolgono servizi di informazione ed orientamento per i migranti (PA e 3° settore) uno strumento di supporto specialistico multimediale sui temi della migrazione attraverso:
  - Individuazione/aggiornamento di almeno 5 tematiche specialistiche legate al processo di integrazione dello straniero. Ogni tematica, articolata in sottotemi, si caratterizza come attività di back office degli HUB informativi;
  - Individuazione degli Enti a cui compete la responsabilità redazionale di sviluppare e rendere disponibili i contenuti delle tematiche specialistiche individuate, profilandole sulla base delle indicazioni definite a livello regionale. L'attribuzione del ruolo di HUB (che dovrà sistematizzare e repertoriare i materiali multidisciplinari sullo specifico ambito d'intervento specialistico) al Comune referente istituzionale che si dovrà occupare del tema specifico assegnato avverrà in base a comprovate competenze e *best practices* sviluppate nel territorio di riferimento;

- sviluppo, qualificazione e valorizzare di strumenti e piattaforme di web service (datawarehouse e videocomunicazione, e-learning, ecc.) al fine di alimentare la comunicazione istituzionale e lo scambio di informazioni tra gli HUB informativi e i soggetti coinvolti nella rete dei servizi anche nei punti di primo livello;
  - messa a sistema e ricomposizione unitaria degli strumenti web già esistenti in tema orientamento e informazione;
  - caratterizzare la rete degli sportelli specialistici (sportelli stranieri, servizi pubblici per l'impiego) definendone le modalità di interconnessione al fine di facilitare l'accesso e l'eventuale presa in carico dei cittadini stranieri anche in riferimento alla nuova Legge Regionale 14/2015 "Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari";
  - Azioni di assistenza tecnica/tutoraggio, per accompagnare i referenti del sistema multiplatforma all'acquisizione delle competenze tecniche così da operare in modo interconnesso e con un taglio interculturale comune.
  - organizzazione di eventi disseminativi su temi di responsabilità degli HUB informativi che sensibilizzino e aggiornino la cittadinanza, il terzo settore (con particolare riferimento alle associazioni di cittadini stranieri) e la PA in merito al materiale specialistico prodotto e alle procedure innovative implementate;
- 2) Il consolidamento dalla governance multilivello del sistema informativo capace di attribuire le responsabilità redazionali di back office e di favorire lo scambio bidirezionale delle informazioni (bottom-up e top-down), dai punti informativi di primo livello (sportelli sociali, urp) a quelli di secondo (sportelli stranieri/servizi pubblici per l'impiego) e terzo livello (hub) attraverso:
- Rafforzamento e formalizzazione del sistema di governance regionale volto a rafforzare lo scambio informativo, la creazione di modalità condivise, *i template*, i formulari, i materiali, ecc, tra i vari soggetti e stakeholders che operano nella rete integrata ai vari livelli di competenza anche attraverso la produzione concertata di prodotti informativi plurilingue e strumenti multimediali ad uso degli operatori dei servizi e dei cittadini stranieri. In ciò tenendo conto delle *linee guida per la scrittura sul web* definite dal sistema URP regionale;
  - Promozione di linee guida e protocolli operativi, condivise con gli stakeholder, che definiscano ruoli e competenze della rete dei servizi informativi regionali in materia di integrazione (sportelli stranieri, sportelli sociali, URP e servizi pubblici per l'impiego). Con tali linee guida si proporranno, inoltre, gli standard tecnici e le modalità di utilizzo delle comunicazioni in video conferenza (anche tra gli sportelli specialistici ed altri soggetti) e le forme di diffusione dei materiali multimediali prodotti.
  - La costituzione di uno *steering committee* (e di eventuali tavoli di lavoro ristretti) con compiti di coordinamento, indirizzo, monitoraggio e valutazione delle attività, formata dalla Regione, dai referenti degli HUB tematici e dei servizi pubblici per l'impiego, dai Comuni coinvolti anche se non sede di Hub e in raccordo coi referenti regionali della rete degli URP e della rete degli sportelli sociali;
  - Il coinvolgimento, a partire dai Comuni capoluogo e dai soggetti titolari di HUB redazionale, di tutti gli stakeholder regionali Pubblici coinvolti (EELL, URP, Sportelli sociali, Sportelli stranieri, Servizi pubblici per l'impiego, sportelli anagrafe) in azioni di supervisione e valutazione continua delle attività;

- Supporto alle azioni di indirizzo e di *governance* anche attraverso l'implementazione di azioni di ricerca, monitoraggi ed analisi qualitative sull'efficacia del sistema territoriale integrato di orientamento ed informazione con riferimento in particolare all'accesso ai servizi sociali e servizi per il lavoro;
  - Azioni di accompagnamento rivolte ai servizi coinvolti nella rete, ai fini di favorire e sperimentare, modalità operative di interconnessione a livello distrettuale di informazione e orientamento.
  - Ridefinizione, aggiornamento, accorpamento degli output progettuali pregressi già avviati in tema di riorganizzazione e ridefinizione del sistema di servizi informativi ed orientativi per stranieri (progetto FEI "Sister" in tema di comunicazione istituzionale; Progetto FEI "ReferPA" in tema di *capacity building*)
- 3) la realizzazione di attività comunicative e formative indirizzate agli operatori e interventi di *capacity building* anche con il coinvolgimento degli Enti Locali e delle loro associazioni, attraverso:
- la produzione di materiali formativi ed informativi, in particolare indirizzati agli operatori, e produzione di materiali in lingua, materiali audiovisivo o di e-learning su temi specifici;
  - la realizzazione di azioni formative specifiche rivolte agli operatori dei servizi e degli sportelli che si interfacciano con l'utenza straniera capaci di coprire un ampio spettro di bisogni conoscitivi per migliorare le loro competenze comunicative e culturali e supportare la formazione delle equipe integrate sociale/lavoro anche in vista della nuova Legge Regionale 14/2015;
  - Azioni finalizzate alla pubblicizzazione e diffusione degli interventi istituzionali di successo operati sulle varie tematiche finalizzati a diffondere metodologia e azioni sviluppate e a recepire indicazioni operative dagli *stakeholder* attivi sul tema dell'integrazione;
  - Realizzazione di campagne informative e promozionali del sistema integrato di informazione e orientamento da realizzarsi anche attraverso il contributo delle reti tematiche regionali (Rete dei Media Interculturali, Centri interculturali, associazionismo, giovani di seconda generazione ecc) ed il coinvolgimento delle associazioni e degli organismi di rappresentanza degli stranieri (consulte);
  - Definizione di modalità di rilevazione/analisi del bisogno formativo e pianificare la conseguente offerta formativa degli operatori che operano presso enti pubblici e soggetti del terzo settore nell'ottica di valorizzare la pluralità di esperienze, competenze e realtà che da anni operano nei servizi di orientamento ed informazione;

Le parti firmatarie, condividendo premesse e obiettivi del presente atto, nel rispetto delle reciproche competenze istituzionali, si impegnano a collaborare per il raggiungimento degli obiettivi sopra elencati partecipando in maniera attiva ai dispositivi di programmazione che verranno messi in atto con modalità condivise.

Nello specifico:

**La Regione Emilia-Romagna:**

- assume la regia delle azioni previste dall'accordo stipulato con il Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali e mantiene in capo le azioni di raccordo operativo col Ministero stesso;
- attiva un coordinamento regionale con i Comuni (*steering committee*) al fine di sottoporre a monitoraggio periodico le attività di implementazione del sistema dei servizi territoriali integrati di orientamento ed informazione rivolti alla popolazione immigrata;
- attiva azioni regionali tese a definire le forme di raccordo e valorizzazione delle reti ed dei centri informativi e di orientamento del privato sociale con il sistema pubblico;
- coordina i propri Servizi, in particolare in materia di Immigrazione, Sociale, Lavoro, Formazione Professionale e Comunicazione per l'attuazione degli obiettivi e la diffusione delle azioni;
- facilita il raccordo a livello nazionale, con il portale [www.integrazionemigranti.gov.it](http://www.integrazionemigranti.gov.it) e con quelli delle altre Regioni che si muovono in analogia con le azioni propedeutiche qui proposte. Promuove inoltre, a livello locale e territoriale, azioni di raccordo con gli Uffici periferici dello Stato (Prefetture, Questure, Agenzia delle Entrate, INAIL, ecc) anche al fine di elaborare e distribuire materiali informativi di valenza istituzionale – anche multimediali – corretti, condivisi e di interesse comune;
- attiva azioni di sistema che garantiscano competenza ed efficacia nelle procedure di accoglienza e presa in carico dei cittadini stranieri, organizzando:
  - a) attività di formazione aggiornamento degli operatori dei servizi che interagiscono con i cittadini stranieri, allo scopo di accrescere ed uniformare le competenze anche alla luce delle recente norma regionale a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale (LR 14/2015) e per accrescere la conoscenza dei diritti e dei doveri connessi alla condizione di cittadino di paesi terzi;
  - d) percorsi partecipati nell'ambito della formazione in materia di immigrazione e di e-governance.
- promuove l'ampliamento delle azioni anche valutando e proponendo la partecipazione a misure finanziate da altri fondi nazionali o europei, così da consentire l'implementazione di nuovi hub e l'ulteriore rafforzamento di quelli esistenti.
- Sarà compito della Regione definire, attraverso appositi accordi bilaterali, le modalità operative e di trasferimento delle risorse finanziarie coi comuni che saranno individuati come sede di Hub

### **I comuni si impegnano a**

1. Nominare, fornendone il nominativo alla Regione Emilia-Romagna, i funzionari (ed i loro eventuali sostituti) che saranno incaricati a partecipare al gruppo di monitoraggio regionale (*steering committee*) e agli eventuali tavoli di lavoro ristretti;
2. Garantire la partecipazione dei funzionari incaricati allo *steering committee*. Detto gruppo di monitoraggio si incontrerà, di norma almeno con cadenza bimestrale, con compiti di supervisione delle attività svolte, condivisione di strumenti di monitoraggio, creazione di linee guida per il coinvolgimento degli attori sociali e delle reti territoriali e regionali;
3. Promuovere, a livello locale e regionale, incontri con gli Enti territoriali (Comuni, Unioni, Distretti, URP e sportelli sociali) titolari di sportelli informativi per stranieri, per avere

occasioni di confronto finalizzate all'adozione, da formalizzare in futuro con un apposito documento, di una modalità comune di raccolta, repertorizzazione e somministrazione delle informazioni sulla tematica. Tale impegno coinvolge tutti i partner. I Comuni che non verranno individuati come sede di hub dovranno assicurare il raccordo, la collaborazione e il supporto nell'organizzare tali incontri coi Comuni incaricati della messa in opera degli hub.

4. Supportare le indagini e le ricerche regionali eventualmente attivate nell'ambito delle attività delle azioni del presente protocollo, garantendone la diffusione e la disseminazione dei risultati. Facilitare la conoscenza e la partecipazione alle iniziative formative realizzate all'interno del progetto, nonché pubblicizzare e diffondere le iniziative formative e di ricerca realizzate dai partner nell'ambito di altri progetti affini o afferenti al Fondo FEI.
5. Collaborare con i comuni sede di hub alla raccolta ed all'elaborazione del materiale informativo relativo alle aree tematiche di loro competenza. Ciò nell'ottica di razionalizzare e specializzare al meglio i ruoli e le funzioni degli sportelli informativi di integrazione sociale e inserimento lavorativo in tema di cittadini stranieri.
6. Segnalare alla redazione dell'Hub ogni notizia, documento, informazione di cui viene in possesso o necessità informativa di cui abbia bisogno relativa al campo di competenza dell'hub stesso
7. Svolgere le attività poste loro a carico, secondo i tempi concordati in sede di steering committee regionale o dei tavoli di lavoro ristretti. In virtù di tale impegno sono responsabili dell'esecuzione esatta ed integrale di quanto loro assegnato e della corretta gestione, per quanto di competenza, degli oneri finanziari ad essi eventualmente imputati o dallo stesso derivati. Essi si impegnano pertanto a comunicare con ampio anticipo alla Regione l'eventuale impossibilità a svolgere le attività assegnate per sopravvenuti impedimenti.
8. Fornire alla Regione Emilia-Romagna, le documentazioni necessarie utili allo svolgimento delle attività amministrative e di monitoraggio delle azioni oggetto del presente accordo e da effettuarsi entro i tempi stabiliti dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali.
9. costituiscono e consolidano, a livello locale, tavoli di lavoro inter-istituzionali prevedendo la partecipazione dei soggetti del privato sociale. I tavoli sono finalizzati a migliorare la qualità dell'offerta informativa di orientamento ai servizi ed al lavoro e ad ottimizzare le risorse disponibili sul territorio in modo da garantire che l'insieme della popolazione straniera interessata possa essere raggiunta.
10. coordinano i propri Servizi, in particolare in materia di Immigrazione, Sociale, Lavoro, Formazione Professionale e Comunicazione per l'attuazione degli obiettivi e la diffusione delle azioni.
11. individuano e mettono a disposizione, laddove possibile, spazi idonei per l'attivazione di sportelli informativi;

Il presente Protocollo sarà vigente, dalla data di sottoscrizione del medesimo, sino alla conclusione delle attività previste dall'Accordo sottoscritto con il Ministero del lavoro e delle Politiche sociali e nei termini da quest'ultimo indicati. Qualora i soggetti sottoscrittori non manifestino una esplicita contrarietà, si intende altresì tacitamente rinnovato, di anno in anno, in caso della prosecuzione di queste attività o di attivazione di nuove analoghe azioni progettuali di promozione di misure di accompagnamento e di accesso ai servizi con riferimento particolare a quelle avviabili nell'ambito delle azioni del Fondo Europeo Asilo e Integrazione (FAMI) in tema di *servizi di informazione qualificata* (punto 2.5, azione 9 sezione III obiettivi ed azioni pilota del *Piano integrato degli interventi in materia di*

*inserimento lavorativo e di integrazione sociale dei migranti* approvato con delibera di Giunta Regionale 1103 del 28 luglio 2015).

I soggetti sottoscrittori concertano occasioni di verifica/aggiornamento in relazione all'attuazione del presente protocollo, favorendo altresì la realizzazione di analoghi accordi a livello provinciale.