

Allegato A



# CARTA DEI SERVIZI PER L'IMMIGRAZIONE

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 44 del 29.10.2024

**Unità Operativa Immigrazione**  
Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911  
e-mail: [asp.ambitonove@aspambitonove.it](mailto:asp.ambitonove@aspambitonove.it) – sito: [www.aspambitonove.it](http://www.aspambitonove.it)  
pec: [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

## Sommario

<b>NOTA INTRODUTTIVA</b> .....	4
<b>1. I SERVIZI PER L'IMMIGRAZIONE</b> .....	4
<b>2. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI</b> .....	4
<b>3. CENTRO SERVIZI PER L'INTEGRAZIONE SOCIALE</b> .....	4
<b>3.1 Definizione del servizio</b> .....	4
<b>3.2 Destinatari</b> .....	4
<b>3.3 Finalità del servizio</b> .....	4
<b>3.4 Strutture ed attrezzature</b> .....	5
<b>3.5 Modalità di accesso</b> .....	5
<b>3.6 Professionisti presenti</b> .....	6
<b>3.7 Riferimenti normativi</b> .....	6
<b>3.8 Criteri di qualità e indicatori per la valutazione</b> .....	6
<b>3.9 Interruzione del servizio</b> .....	6
<b>3.10 Comuni che hanno delegato il servizio</b> .....	6
<b>4. PROGETTO S.A.I. (Sistema di Accoglienza e Integrazione) “Ancona Provincia d’Asilo” – CATEGORIA ORDINARI</b> .....	6
<b>4.1 Definizione del servizio</b> .....	6
<b>4.2 Destinatari</b> .....	7
<b>4.3 Finalità del servizio</b> .....	8
<b>4.4 Strutture ed attrezzature</b> .....	9
<b>4.5 Modalità di accesso</b> .....	9
<b>4.6 Professionisti presenti</b> .....	10
<b>4.7 Riferimenti normativi e sitografia</b> .....	10
<b>4.8 Indicatori di qualità</b> .....	11
<b>4.9 Comuni partner del progetto</b> .....	11
<b>5. PROGETTO S.A.I. (Sistema di Accoglienza e Integrazione) “Jesi per i Minori” – CATEGORIA MSNA (Minori Stranieri Non Accompagnati)</b> .....	11
<b>5.1 Definizione del servizio</b> .....	11
<b>5.2 Destinatari</b> .....	11
<b>5.3 Finalità del servizio</b> .....	12
<b>5.4 Strutture ed attrezzature</b> .....	13
<b>5.5 Modalità di accesso</b> .....	13
<b>5.6 Professionisti presenti</b> .....	13
<b>5.7 Riferimenti normativi e sitografia</b> .....	13
<b>5.8 Indicatori di qualità</b> .....	15

5.9 Comuni partner del progetto.....	15
<b>6. SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE .....</b>	<b>15</b>
6.1 Definizione e finalità del Servizio.....	15
6.2 Destinatari.....	15
6.3 Modalità di Accesso .....	15
6.4 Professionisti presenti.....	16
<b>7. DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI .....</b>	<b>16</b>
<b>8. RECAPITI .....</b>	<b>16</b>
<b>9. RECLAMI.....</b>	<b>17</b>
9.1 Definizione .....	17
9.2 Modulistica .....	18

## **NOTA INTRODUTTIVA**

La presente “Carta dei Servizi per l’Immigrazione” integra la Carta generale dei Servizi dell’ASP AMBITO 9.

Per gli argomenti di carattere generale, si rimanda alla consultazione della Carta generale dei Servizi dell’ASP AMBITO 9.

### **1. I SERVIZI PER L’IMMIGRAZIONE**

L’Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona “ASP AMBITO 9” di Jesi ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi indicati nella Legge 328/2000 e s.m.i.

L’Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona “ASP AMBITO 9” di Jesi offre alla popolazione migrante, presente nel territorio di competenza, una varietà di servizi ed interventi che si ispirano ad una politica di gestione integrata dei flussi migratori volta a sostenere aspetti importanti del fenomeno quali l’autonomia e l’inclusione socio-economica.

L’ASP AMBITO 9 ha come obiettivo primario l’inclusione abitativa, lavorativa e sociale della popolazione straniera.

L’ASP AMBITO 9 opera attraverso servizi e progetti, finanziati anche da soggetti terzi, così articolati:

- Centro Servizi per l’Integrazione Sociale
- Progetto SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione) “Ancona Provincia d’Asilo” – Categoria Ordinari
- Progetto SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione) “Jesi per i Minori” – Categoria MSNA (Minori Stranieri Non Accompagnati)
- Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale

### **2. MODALITA’ DI ACCESSO AI SERVIZI**

Per la modalità di accesso ai servizi e ai progetti si rimanda ai singoli paragrafi esplicativi di seguito illustrati.

### **3. CENTRO SERVIZI PER L’INTEGRAZIONE SOCIALE**

#### **3.1 Definizione del servizio**

Il Centro Servizi per l’Integrazione Sociale è stato istituito e finanziato dal Comune di Jesi ed è gestito dall’ASP AMBITO 9.

Si tratta di un servizio attivo dal mese di Ottobre 2008 che svolge attività di informazione, accompagnamento, orientamento e sostegno alla persona straniera o italiana, al fine di favorire la sua integrazione nel tessuto sociale cittadino.

Attualmente il Centro è affidato in appalto alla Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus.

#### **3.2 Destinatari**

Il Centro Servizi per l’Integrazione Sociale si rivolge alle persone straniere ed italiane con l’obiettivo di favorire la loro integrazione nel territorio.

#### **3.3 Finalità del servizio**

Il Centro Servizi per l’Integrazione Sociale è finalizzato a favorire l’integrazione delle persone straniere ed italiane nel tessuto sociale cittadino.

Il Centro svolge attività di:

1. *Sportello*: Fornisce informazioni ed orienta il cittadino ai diversi servizi del territorio. Offre supporto nella compilazione di modulistica, anche tramite aiuto nell’utilizzo dello SPID, per

l'accesso a bandi e contributi economici di Enti pubblici e privati. Fornisce consulenze per l'ottenimento ed il rinnovo dei permessi di soggiorno, acquisizione della cittadinanza, ecc.

2. *Accompagnamento* ai percorsi di inserimento lavorativo con funzioni di supporto e di sostegno, monitoraggio del percorso di ricerca attiva del lavoro e restituzione all'eventuale Servizio inviante. Fornisce indicazioni sulle modalità di ricerca attiva del lavoro attraverso il supporto nella compilazione del curriculum vitae, l'orientamento a corsi di formazione professionale e la consegna di eventuali elenchi contenenti offerte di lavoro;

3. *Integrazione* attraverso la realizzazione di corsi finalizzati all'apprendimento della lingua e della cultura italiana (Club Linguistici, corsi di supporto al conseguimento della patente di guida) in via prioritaria per le donne straniere con basso livello di scolarizzazione e/o analfabete.

Vengono organizzate attività di aggregazione, come ad esempio uscite e momenti conviviali, per favorire l'inclusione e la reciproca conoscenza.

Per le iniziative finalizzate all'integrazione, il Centro collabora, oltre che con il Servizio Sociale Professionale dell'ASP AMBITO 9, anche con gli altri Enti Pubblici e privati del territorio.

Il Centro effettua attività di front office (sportello), di back office (integrazione e accompagnamento nei percorsi di inserimento lavorativo, lavoro di programmazione, ricerca informazioni, contatti con l'esterno e lavoro di rete) e attività per l'integrazione sociale.

Funge, inoltre, da *Osservatorio* dei bisogni e, in collaborazione con l'ASP AMBITO 9, promuove la messa in rete con gli altri Centri per l'Integrazione presenti sul territorio regionale, con i Sindacati e con altri Servizi utili. Inoltre, si incontra a cadenza regolare con i Rappresentanti delle Comunità Straniere presenti nel territorio della Vallesina, al fine di far fronte alle reciproche esigenze.

### **3.4 Strutture ed attrezzature**

Il Centro Servizi per l'Integrazione Sociale è ubicato nel Cortile ex Appannaggio n.16 a Jesi ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

- Lunedì dalle 9.00 alle 12.00;
- Martedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00
- Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00
- Giovedì dalle 15.00 alle 18.00
- Venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Contatti utili:

- Telefono: 0731/204711
- Whatsapp: 366/6093456
- Posta elettronica: [centrointegrazione@aspambitonove.it](mailto:centrointegrazione@aspambitonove.it)

Il Centro è chiuso, indicativamente, cinque settimane all'anno concordate con l'ASP AMBITO 9: una settimana a gennaio, tre settimane ad agosto e qualche giorno nel mese di dicembre.

### **3.5 Modalità di accesso**

I cittadini possono accedere spontaneamente. Per alcuni servizi è consigliato l'appuntamento.

E' possibile anche l'invio da parte dei Servizi Sociali oppure da altri Servizi comunali o dell'ASP AMBITO 9.

### **3.6 Professionisti presenti**

Il Centro Servizi per l'Integrazione Sociale si avvale della presenza di:

- Assistente sociale per n.5 ore settimanali
- Mediatori linguistico-culturali per n.6 ore settimanali
- Operatore per l'integrazione per n.6 ore settimanali
- Coordinamento per n.2 ore settimanali

### **3.7 Riferimenti normativi**

-Testo Unico Immigrazione, D. Lgs 286/98

-Legge Regionale n.13/2009 "Disposizioni a sostegno dei diritti e dell'integrazione dei cittadini stranieri immigrati"

### **3.8 Criteri di qualità e indicatori per la valutazione**

E' disponibile un questionario, in forma anonima, per la valutazione dei servizi offerti e per suggerimenti di miglioramento.

### **3.9 Interruzione del servizio**

Il servizio può essere interrotto su decisione del Consiglio di Amministrazione dell'ASP AMBITO 9.

### **3.10 Comuni che hanno delegato il servizio**

Comune di Jesi

## **4. PROGETTO S.A.I. (Sistema di Accoglienza e Integrazione) "Ancona Provincia d'Asilo" – CATEGORIA ORDINARI**

### **4.1 Definizione del servizio**

Il Sistema di Accoglienza e Integrazione SAI è costituito dalla rete degli Enti Locali che per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata accedono, nei limiti delle risorse disponibili, al Fondo Nazionale per le Politiche e i Servizi dell'Asilo. A livello territoriale gli enti locali, con il supporto delle realtà del terzo settore, garantiscono interventi di accoglienza integrata che, oltre ad assicurare servizi di vitto e alloggio, prevedono in modo complementare anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico.

Le caratteristiche principali del SAI sono:

- Il carattere pubblico delle risorse messe a disposizione e degli enti politicamente responsabili dell'accoglienza, Ministero dell'Interno ed enti locali, secondo una logica di governance multilivello;
- La volontarietà degli enti locali nella partecipazione alla rete dei progetti di accoglienza;
- Il decentramento degli interventi di accoglienza integrata;
- Le sinergie avviate sul territorio con i cosiddetti enti gestori, soggetti del terzo settore che contribuiscono in maniera essenziale alla realizzazione degli interventi;
- La promozione e lo sviluppo di reti locali, con il coinvolgimento di tutti gli attori e gli interlocutori privilegiati per la riuscita delle misure di accoglienza, protezione, integrazione.

I progetti territoriali del SAI sono caratterizzati da un protagonismo attivo degli Enti Locali, siano essi grandi città o piccoli centri, aree metropolitane o cittadine di provincia. La realizzazione di progetti SAI diffusi su tutto il territorio nazionale, ideati e attuati con la diretta partecipazione degli attori locali – contribuisce a costruire e a rafforzare una cultura dell'accoglienza presso le comunità cittadine e favorisce la continuità dei percorsi di inserimento socio-economico dei beneficiari.

Il funzionamento complessivo del SAI è coordinato e supervisionato dal Servizio Centrale, attivato dal Ministero dell'Interno e affidato con convenzione ad ANCI. A sua volta ANCI, per l'attuazione delle attività, si avvale del supporto operativo della Fondazione Cittalia.

Al Servizio Centrale spettano i compiti di:

- Assistenza tecnica agli enti locali, anche nella predisposizione dei servizi di accoglienza integrata
- Monitoraggio dei servizi di accoglienza e delle presenze sul territorio di beneficiari di protezione internazionale
- Creazione, mantenimento e costante aggiornamento di una banca dati degli interventi realizzati a livello locale in favore dei beneficiari di protezione internazionale
- Diffusione delle informazioni sugli interventi realizzati

Il Servizio Centrale ricopre il suo ruolo di coordinamento e consulenza anche verso servizi speciali di accoglienza, attivati nell'ambito del Sistema di Accoglienza e Integrazione e dedicati alle persone appartenenti alle cosiddette categorie più vulnerabili, quali minori non accompagnati, disabili anche temporanei, soggetti che richiedono assistenza domiciliare, sanitaria, specialistica e prolungata, anziani e vittime di tortura e di violenza. Il Servizio Centrale cura, inoltre, la formazione e l'aggiornamento degli operatori, e – in una logica di scambio tra centro e periferia – opera affinché le esperienze dei territori diventino patrimonio comune e i servizi offerti garantiscano standard di qualità.

Il progetto SAI "Ancona Provincia d'Asilo" dell'ASP Ambito 9 di Jesi, categoria *Ordinari*, è autorizzato per n. 715 posti.

L'Ente Attuatore, assegnatario con espletamento di gara pubblica, è un Raggruppamento Temporaneo di Impresa formato da tre Cooperative Sociali ed una Associazione: Cooperativa Sociale Vivere Verde Onlus in qualità di capofila, Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus, Cooperativa Sociale Polo 9 e l'Associazione ANOLF Marche.

#### **4.2 Destinatari**

L'ingresso nel sistema di protezione, è riservato alle seguenti categorie:

- Asilo Politico (status di rifugiato)
- Protezione Sussidiaria
- I permessi di soggiorno per "Casi Speciali":
  - Motivi di "Protezione sociale per violenza o grave sfruttamento" (art.18 del D.lgs n.286/98)
  - Motivi di "Violenza domestica" (art. 18 bis del D.lgs n.286/98)
  - "Sfruttamento lavorativo" (art. 22, comma 12-quater del D.lgs. n. 286/98)
- "Cure mediche" (art. 19, comma 2, lettera d-bis) del D.lgs. n. 286/98)
- "Calamità naturale" (art. 20-bis del D.lgs. n. 286/98)
- "Atti di particolare valore civile" (art. 42-bis del D.lgs. n. 286/98)
- Titolari di Protezione Speciale
- Neomaggiorenni affidati ai servizi sociali in prosieguo amministrativo

- Richiedenti Protezione Internazionale:

- Che hanno fatto ingresso in Italia mediante corridoi umanitari, a seguito di evacuazioni o programmi di reinsediamento;
- I vulnerabili di cui all'art.17 del decreto n.142/2015, ovvero i minori, i minori non accompagnati, i disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza, i genitori singoli con figli minori, le vittime della tratta di esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali, le persone per le quali è stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale o legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere, le vittime di mutilazioni genitali. Tra i richiedenti asilo "vulnerabili", alla luce del Decreto Legge n.133/2023, rientrano anche le donne singole;
- I cittadini afgani.

- Titolari di Protezione Temporanea, i profughi dall'Ucraina (decreto-legge n. 16 del 2022, articolo 3, poi confluito nel decreto-legge 25 febbraio 2022, n. 14, art. 5-quater).

Il progetto SAI "Ancona Provincia d'Asilo", categoria "Ordinari", offre accoglienza a singoli e singole, ai nuclei familiari anche monoparentali.

I beneficiari hanno diritto ad un periodo di accoglienza di sei mesi, prorogabili previa autorizzazione del Ministero dell'Interno per il tramite del Servizio Centrale, per ulteriori sei mesi per consentire la conclusione dei percorsi di integrazione ovvero in presenza di circostanze straordinarie derivanti da motivi di salute. Il periodo di accoglienza può, con le medesime modalità sopra indicate, essere ulteriormente prorogato per un periodo complessivo non superiore a sei mesi in presenza di perduranti e gravi motivi di salute.

#### **4.3 Finalità del servizio**

L'obiettivo principale del progetto è la (ri)conquista dell'autonomia individuale dei beneficiari, intesa come una loro effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza e quindi lo sviluppo della capacità di vivere all'interno del nostro Paese in maniera autonoma.

Per queste ragioni si parla di "accoglienza emancipante" che può essere raggiunta solo attraverso la collaborazione di tutte le realtà locali, che vedono in prima linea i Comuni e i cittadini.

Nell'ambito del Sistema SAI sono previsti:

1. Servizi di primo livello cui accedono i richiedenti protezione internazionale, tra i quali si comprendono, oltre alle prestazioni di accoglienza materiale, l'assistenza sanitaria, l'assistenza sociale e psicologica, la mediazione linguistico-culturale, la somministrazione di corsi di lingua italiana e i servizi di orientamento legale e al territorio.
2. Servizi di secondo livello, finalizzati all'integrazione, tra cui si comprendono, oltre quelli previsti al primo livello, l'orientamento al lavoro e la formazione professionale, cui accedono le restanti categorie di beneficiari.

I servizi garantiti dal SAI sono molteplici, distribuiti non in maniera standardizzata e automatica ma seguendo un progetto personalizzato costruito con il beneficiario stesso e finalizzato al potenziamento e alla riqualificazione delle risorse e aspirazioni personali.

I principali servizi offerti riguardano:

- Accoglienza materiale (organizzazione e gestione degli appartamenti, pocket money e vitto, fornitura di vestiario etc...) in appartamenti o strutture idonee autorizzate dal Ministero;

- Mediazione linguistico-culturale;
- Orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- Insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico per i minori;
- Formazione e riqualificazione professionale;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- Orientamento e accompagnamento legale;
- Tutela psico-socio-sanitaria.

#### **4.4 Strutture ed attrezzature**

L'ASP AMBITO 9 ha scelto di privilegiare il modello dell'*accoglienza diffusa* sul territorio. Le strutture del progetto, in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente e autorizzate dal Ministero dell'Interno, sono 145, dislocate nei 29 Comuni partner.

La scelta di questa tipologia di piccola struttura, riconducibili ad appartamenti di massimo 6 posti letto, permette di bilanciare l'esigenza di garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona con quella di favorirne l'inserimento nel tessuto locale al fine di agevolare il percorso verso la (ri)conquista della propria autonomia.

Per quanto riguarda la gestione operativa del Progetto, sono presenti quattro sedi territoriali, ubicate nei Comuni capofila degli ATS coinvolti:

- Jesi, Viale Don Minzoni n.5/B
- Falconara M.ma, Via Calatafimi n.1
- Osimo, Via Marco Polo n. 230
- Fabriano, Via Bellocchi n.7

Le sedi territoriali fungono da sportello, sono dotate di postazioni informatiche e di locali per colloqui e riunioni di equipe.

#### **4.5 Modalità di accesso**

L'accesso in accoglienza viene avviato tramite segnalazione al Servizio Centrale attraverso l'utilizzo di apposita modulistica. Il Servizio Centrale procede alla valutazione delle segnalazioni ricevute sulla base del profilo sociosanitario della persona e della disponibilità di posti in accoglienza.

Una volta individuato il progetto di accoglienza, il Servizio Centrale redige una comunicazione formale che viene inviata ai referenti dell'Ente titolare del progetto SAI, al soggetto segnalante e alle rispettive Prefetture di competenza. Ai fini di una completa e adeguata presa in carico, è necessario che l'Ente segnalatore invii al progetto di accoglienza la documentazione aggiornata relativa alla situazione socio-sanitaria e legale della persona da trasferire.

E' possibile anche inviare la richiesta di inserimento all'interno del proprio progetto di persone presenti sul territorio e che necessitano di accoglienza. Per attivare questa procedura si utilizza un apposito modulo affinché il Servizio Centrale proceda alla sua autorizzazione previa verifica dei requisiti di accesso all'accoglienza.

L'ASP AMBITO 9, in collaborazione con il RTI, ha provveduto ad elaborare un Regolamento e un Patto di Accoglienza che vengono letti, tradotti e sottoscritti dai beneficiari al momento dell'ingresso in appartamento. Il Regolamento e il Patto di Accoglienza contengono informazioni inerenti la durata dell'accoglienza, i servizi offerti, gli obblighi, i doveri nonché le misure sanzionatorie in caso di loro violazione.

#### **4.6 Professionisti presenti**

Nell'ottica di garantire un approccio olistico, volto a favorire una presa in carico della singola persona nella sua interezza e nelle sue tante sfaccettature, le equipe multidisciplinari sono composte dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Operatore legale
- Operatore per l'inserimento lavorativo
- Operatore addetto all'accoglienza
- Operatore sociosanitario
- Insegnanti di lingua italiana
- Mediatori linguistico-culturali

L'ASP AMBITO 9 ha, inoltre, Assistenti Sociali e personale amministrativo dedicati interamente al Progetto, con funzioni di supporto e di monitoraggio agli enti gestori in merito al corretto espletamento delle funzioni e dei servizi previsti dal bando di gara nonché di sostegno alle singole equipe multidisciplinari sulla presa in carico dei beneficiari.

#### **4.7 Riferimenti normativi e sitografia**

- D.lgs. n. 286/1998 (Testo Unico sull'Immigrazione)
- Legge 30 luglio 2002, n. 189 (cd. Bossi-Fini) "Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo"
- D.lgs. 18 agosto 2015 n. 142 (cd. Decreto accoglienza)
- D.lgs. 4 ottobre 2018, n. 113 (cd. Decreto Sicurezza) "Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata". Convertito con L.132/2018
- D.lgs. 21 ottobre 2020, n.130 "Disposizioni urgenti in materia di immigrazione, protezione internazionale e complementare, modifiche agli articoli 131-bis, 391-bis, 391-ter e 588 del codice penale, nonché misure in materia di divieto di accesso agli esercizi pubblici ed ai locali di pubblico trattenimento, di contrasto all'utilizzo distorto del web e di disciplina del Garante nazionale dei diritti delle persone private della libertà personale". Convertito con L.173/2020
- Il Decreto "Cutro", D.L. n.20 del 10.03.2023, convertito in Legge n. 50/2023, preclude l'accesso al SAI dei richiedenti asilo con la sola eccezione di quanti hanno fatto ingresso in Italia mediante corridoi umanitari, a seguito di evacuazioni o programmi di reinsediamento, i vulnerabili e i cittadini afgani che sono entrati nel nostro Paese in attuazione di operazioni di evacuazione effettuate dalle autorità italiane
- Circolare del 27 dicembre 2018, Ministero dell'Interno, Dipartimento Libertà Civili e Immigrazione "D.L. 4 ottobre 2018, n.113, convertito, con modificazioni, con la legge 1 dicembre 2018 n. 132 recante "Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata". Profili applicativi"
- Decreto Ministeriale 18 novembre 2019 "Modalità di accesso degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo e di funzionamento

del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati”

- <https://www.retesai.it>

#### **4.8 Indicatori di qualità**

L'ASP AMBITO 9 effettua regolarmente attività di controllo sulla qualità dei servizi erogati, avvalendosi di un sistema di valutazione che prevede uno schema di monitoraggio con attribuzione di punteggio, approvato con Determinazione n. 124 del 17/04/2023.

Gli indicatori di qualità fanno riferimento a quanto previsto dai Manuali operativi del sistema di accoglienza, dal capitolato di appalto e a quanto proposto, nel progetto di gara, dagli enti gestori.

#### **4.9 Comuni partner del progetto**

- Ambito Territoriale Sociale n.9: Jesi, Monsano, Santa Maria Nuova, Castelbellino, Montecarotto, Monte Roberto, Castelplanio, Cupramontana, Maiolati Spontini, San Paolo di Jesi, Apero, Staffolo, Poggio San Marcello.

- Ambito Territoriale Sociale n.12: Falconara Marittima, Camerata Picena, Agugliano, Polverigi, Monte San Vito, Montemarciano, Chiaravalle.

- Ambito Territoriale Sociale n.13: Osimo, Castelfidardo, Loreto, Offagna, Camerano.

- Ambito Territoriale Sociale n.10: Fabriano, Sassoferrato, Cerreto d'Esi, Serra San Quirico.

### **5. PROGETTO S.A.I. (Sistema di Accoglienza e Integrazione) “Jesi per i Minori” – CATEGORIA MSNA (Minori Stranieri Non Accompagnati)**

#### **5.1 Definizione del servizio**

Per l'argomento si rimanda alla consultazione del paragrafo 4.1, pag.6, della presente Carta dei Servizi.

Il progetto SAI “Jesi per i Minori” dell'ASP AMBITO 9 di Jesi, categoria MSNA, è autorizzato per n. 42 posti (n.36 posti per minorenni di sesso maschile e n.6 posti per neomaggiorenni). L'Ente Attuatore, assegnatario con espletamento di gara pubblica, è un Raggruppamento Temporaneo di Impresa formato da sei Cooperative Sociali e un'Associazione: Cooperativa Sociale Polo9 in qualità di capofila, Coop. Sociale Vivere Verde Onlus, Cooperativa Sociale Casa della Gioventù, Cooperativa Sociale Nuova Ricerca Agenzia RES, Cooperativa Sociale Lella2001 e Associazione OIKOS Onlus.

#### **5.2 Destinatari**

L'ingresso nel progetto è riservato ai Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA).

Per MSNA si intende *“il minorenni, non avente cittadinanza italiana o dell'Unione Europea, che si trova per qualsiasi causa nel territorio dello Stato o che è altrimenti sottoposto alla giurisdizione italiana, privo di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per lui legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano”*. (art. 1 L. 47/2017)

I beneficiari vengono accolti fino al compimento del diciottesimo anno di età.

I neomaggiorenni che sono stati accolti nel SAI durante la minore età hanno il diritto di restare nel progetto SAI per MSNA fino a sei mesi dopo il compimento dei 18 anni. Al termine dei sei mesi, possono essere trasferiti in un progetto SAI Ordinari se richiedenti asilo o se titolari di uno dei Permessi di Soggiorno previsti al paragrafo 4.2, pag. 7, della presente Carta dei Servizi.

Nei casi di MSNA particolarmente fragili, l'accoglienza potrà proseguire all'interno di un Progetto SAI Ordinari, dietro provvedimento di prosieguo amministrativo disposto dal Tribunale per i Minorenni che può durare, al massimo, fino al compimento dei 21 anni.

### **5.3 Finalità del servizio**

I principali servizi offerti riguardano:

- Accoglienza materiale in comunità educative regolarmente autorizzate;
- Mediazione linguistico-culturale;
- Orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- Inserimento dei minorenni nelle scuole per l'assolvimento dell'obbligo scolastico, ed insegnamento della lingua italiana;
- Formazione e riqualificazione professionale;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- Orientamento e accompagnamento legale;
- Tutela psico-socio-sanitaria.

Il percorso di accoglienza e inclusione sociale del singolo minore è considerato nella complessità della sua presa in carico e della sua storia di vita, al fine di garantire la piena tutela del minore e dei suoi diritti.

Il SAI destinato ai Minori Stranieri Non Accompagnati si pone come obiettivo principale la (ri)conquista dell'autonomia individuale, l'ascolto dei bisogni attraverso la definizione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Nella costruzione del PEI, vengono poste in essere azioni fondamentali di tutela quali la richiesta di nomina del Tutore da parte dei Servizi Sociali e disposta con provvedimento dal Presidente del Tribunale Minorenni o da un Giudice da lui delegato.

La legge 47/2017 ha introdotto la figura del Tutore volontario, ossia un privato cittadino disponibile ad assumere la tutela del minore. Tale Tutore ha il compito di seguire il percorso di educazione e integrazione nel rispetto delle sue capacità ed inclinazioni, di offrire una relazione di ascolto e di empatia garantendo un'acquisizione consapevole del contesto sociale di riferimento.

Nella progettualità dei percorsi, confluiscono anche ulteriori misure necessarie per la tutela dei minori, quali:

- Progetti di accoglienza familiare, full-time e/o part-time, in linea con il progetto educativo individualizzato del minore, come intervento complementare all'accoglienza in struttura;
- Servizi destinati a sostenere e accompagnare il minore verso l'autonomia, ponendo attenzione alla transizione dello stesso all'età adulta. Sono altresì previste modalità di accompagnamento all'inclusione sociale e lavorativa con particolare riferimento all'istruzione e alla formazione professionale;
- Incontri di verifica, anche con i Tutori volontari, al fine di assicurare la più stretta collaborazione fra le Istituzioni coinvolte per la salvaguardia del superiore interesse dei minori;
- Servizi dedicati a minori con particolari fragilità quali ad esempio: minori vittime di tratta, minori con necessità di assistenza sanitaria specialistica e prolungata, minori con fragilità

psicologica. Nel caso di minori che presentino tali vulnerabilità, sono attivi percorsi integrati con i servizi specialistici sanitari in modo da assicurare ad ogni beneficiario effettiva protezione e tutela.

#### **5.4 Strutture ed attrezzature**

Ai sensi della Legge Regionale n.21/2016, l'accoglienza può essere organizzata in:

- Comunità socio-educativa per minori (CEM);
- Comunità familiare per minori (CFM);
- Comunità per l'autonomia (CAM);
- Centro governativo di seconda accoglienza per minorenni stranieri non accompagnati (CMSNA2).

Il RTI aggiudicatario della gara di appalto, per l'accoglienza dei MSNA destinati al progetto SAI, si avvale delle seguenti strutture regolarmente autorizzate:

- Centro governativo di seconda accoglienza "Tangram" ad Ancona
- Centro governativo di seconda accoglienza "Monte Illuminato" a Candelara (PU)
- Comunità socio-educativa per minori "Anania" ad Ancona
- Comunità socio-educativa per minori "L'Orizzonte" a Trecastelli (AN)
- Comunità socio-educativa per minori "Andrea Michela" Jesi (AN)
- Comunità socio-educativa per minori "La Casa di Mattoni" a Ponzano di Fermo
- Comunità per l'autonomia "Casa 18" a Monteprandone (AP)

#### **5.5 Modalità di accesso**

L'accesso in accoglienza viene avviato tramite segnalazione al Servizio Centrale attraverso l'utilizzo di apposita modulistica. Il Servizio Centrale procede alla valutazione delle segnalazioni ricevute sulla base del profilo sociosanitario della persona e della disponibilità di posti in accoglienza.

Una volta individuato il progetto di accoglienza, il Servizio Centrale redige una comunicazione formale che viene inviata ai referenti dell'Ente Titolare del Progetto SAI, al soggetto segnalatore e alle rispettive Prefetture di competenza.

Al momento dell'ingresso nel progetto, vengono condivisi con il minore il Regolamento interno di struttura e il Patto di Accoglienza, letti, tradotti e sottoscritti dal MSNA.

#### **5.6 Professionisti presenti**

In ogni struttura di accoglienza opera un'equipe socio-educativa multidisciplinare composta da:

- Un Responsabile di comunità
- Operatore addetto ai Servizi erogazione pasti
- Educatori
- Mediatori linguistico-culturali
- Operatori legali
- Operatori per l'inserimento lavorativo

Per ogni MSNA viene predisposto un Progetto Educativo Individualizzato-PEI, in collaborazione con l'Assistente Sociale referente dell'ASP AMBITO 9 e il Tutore.

#### **5.7 Riferimenti normativi e sitografia**

- Art. 403 Codice Civile, novellato dal comma 27 dell'art. 1 della L. n. 206/2021

- Artt. 2-5 Legge n.184 del 4 maggio 1983 e s.m.i.
- D.lgs. n. 286/1998 (Testo Unico sull'Immigrazione)
- Legge 30 luglio 2002, n. 189 (cd. Bossi-Fini) "Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo"
- D.lgs. 18 agosto 2015 n. 142 (cd. Decreto accoglienza)
- Linee guida dedicate al rilascio dei pareri per la conversione del permesso di soggiorno dei minori stranieri non accompagnati al raggiungimento della maggiore età, definite con Decreto direttoriale 27 febbraio 2017 della Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- Legge 7 aprile 2017 n.47 (cd. Legge Zampa)
- Linee guida del Sistema di Accoglienza e Integrazione allegate al D.M: 18.11.2019
- D.lgs. 4 ottobre 2018, n. 113 (cd. Decreto Sicurezza) "Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata". Convertito in L.132/2018
- Circolare del 27 dicembre 2018, Ministero dell'Interno, Dipartimento Libertà Civili e Immigrazione "D.L. 4 ottobre 2018, n.113, convertito, con modificazioni, con la legge 1 dicembre 2018 n. 132 recante "Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata". Profili applicativi"
- Decreto Ministeriale 18 novembre 2019 "Modalità di accesso degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati"
- D.lgs. 21 ottobre 2020, n.130 "Disposizioni urgenti in materia di immigrazione, protezione internazionale e complementare, modifiche agli articoli 131-bis, 391-bis, 391-ter e 588 del codice penale, nonché misure in materia di divieto di accesso agli esercizi pubblici ed ai locali di pubblico trattenimento, di contrasto all'utilizzo distorto del web e di disciplina del Garante nazionale dei diritti delle persone private della libertà personale". Convertito in L.173/2020
- D.P.R. 4 ottobre 2022, n.191 "Regolamento recante modifiche al D.P.R. 31 agosto 1999, n.394, in attuazione dell'art. 22 della L.47/2017 recante misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati"
- Il D.L. n.20 del 10.03.2023 (cd. Decreto "Cutro") convertito in Legge n. 50/2023 recante "Disposizioni urgenti in materia di flussi di ingresso dei lavoratori stranieri e di prevenzione e contrasto all'immigrazione irregolare" e circolare esplicativa N. 14100/113(14) del Ministero dell'Interno, Direzione centrale dei servizi civili per l'immigrazione e l'asilo
- D.P.R. 27 dicembre 2023, n. 231 "Regolamento concernente i compiti del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in materia di minori stranieri non accompagnati, ai sensi dell'art. 17 comma 1 della L.400/1988"
- D.P.C.M. 10 maggio 2024, n. 98 "Regolamento recante attuazione dell'art. 19 bis del D. lgs. 142/ 2015, introdotto con l'art. 5 della L.47/2017, recante le modalità di svolgimento del colloquio che il minore straniero non accompagnato deve effettuare al momento dell'ingresso nelle strutture di prima accoglienza", oggetto della circolare 23 settembre 2024 del Ministero dell'Interno, Direzione centrale dei servizi civili per l'immigrazione e l'asilo

## **5.8 Indicatori di qualità**

L'ASP AMBITO 9 effettua regolarmente attività di controllo sulla qualità dei servizi erogati, avvalendosi di un sistema di valutazione che prevede uno schema di monitoraggio con attribuzione di punteggio, approvato con Determinazione n. 27 del 03/02/2022.

Gli indicatori di qualità fanno riferimento a quanto previsto dai Manuali operativi del sistema di accoglienza, dal capitolato di appalto e a quanto proposto, nel progetto di gara, dagli enti gestori.

## **5.9 Comuni partner del progetto**

Comune di Jesi, Comune di Ancona, Comune di Pesaro, Comune di Trecastelli, Comune di Ponzano di Fermo, Comune di Montepandone.

# **6. SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE**

## **6.1 Definizione e finalità del Servizio**

Il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale (MLC) si colloca nel processo inter-culturale che è il modello italiano di integrazione per favorire la comunicazione fra istituzioni e operatori dei servizi di base, nonché facilitare l'accesso al diritto delle prestazioni sociali. Inoltre, contribuisce a raccogliere i bisogni e a cercare risposte nella dimensione collettiva e, quindi, nella crescita interculturale della collettività.

Nello specifico, il servizio di mediazione interculturale comprende e prevede le seguenti prestazioni:

- Attività di coordinamento del servizio di mediazione;
- Attività di mediazione linguistico culturale a richiesta;
- Attività di traduzione dei documenti informativi rivolti agli stranieri;
- Lavoro in rete con altri servizi presenti nel territorio di riferimento.

## **6.2 Destinatari**

Il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale è rivolto a:

- Cittadini stranieri comunitari e non, residenti o domiciliati nel territorio di uno dei 21 Comuni dell'Ambito 9 su richiesta del Servizio Sociale dell'ASP Ambito 9;
- Cittadini stranieri anche non residenti nel territorio dell'Ambito 9 su richiesta del Servizio Sociale dell'ASP Ambito 9.

Il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale è attivo nei 21 Uffici di Promozione Sociale dell'Ambito 9 e presso le Unità Operative dell'ASP AMBITO 9 di Jesi.

## **6.3 Modalità di Accesso**

Il servizio viene erogato su richiesta dell'Assistente Sociale compilando online apposita modulistica.

Il Servizio assicura la disponibilità di mediatori linguistico culturali dalle 9.00 alle 19.00, dal lunedì al venerdì, presso il luogo indicato dalle Assistenti Sociali entro 24 ore dalla richiesta. La modalità di erogazione del servizio, prevalentemente in presenza e solo su richiesta in videoconferenza, deve essere indicata dalle Assistenti Sociali richiedenti il servizio nell'apposita sezione del modulo di attivazione/richiesta.

## 6.4 Professionisti presenti

Il Mediatore linguistico culturale si occupa di attività di traduzione linguistica (scritta e/o orale), di intermediazione e di consulenza culturale. Assume il ruolo di facilitatore della comunicazione.

Il servizio viene espletato attraverso le seguenti figure professionali:

- Coordinatore con esperienza di coordinamento in servizi analoghi e conoscenza del territorio;
- Mediatori linguistico-culturali adeguatamente formati e con esperienza documentata. In caso di mediatori di lingue o dialetti rari (di cui all' "Elenco Lingue e Idiomi" del Ministero dell'Interno) non è necessario il possesso della qualifica e/o dell'esperienza professionale documentata.

Il Servizio di Mediazione Linguistico Culturale, viene garantito per le seguenti lingue: Albanese, Rumeno, Moldavo, Amarico, Arabo, Bengali, Bangla, Cinese, Cingalese, Singalese, Curdo Sorani, Dhari, Farsi, Persiano, Francese, Inglese, Spagnolo, Georgiano, Greco, Macedone, Malinkè, Pashtu, Pidgin, Portoghese, Punjabi, Russo, Somalo, Sindhi, Tigrino, Ucraino, Urdu, Bambarà, Mandinga, Yoruba, Wolof, Pular, Turco.

## 7 DIRITTI E TUTELA DEI CITTADINI

La presente "Carta dei Servizi per l'Immigrazione" integra la Carta generale dei Servizi dell'ASP AMBITO 9. Si rinvia pertanto la trattazione di questo argomento al capitolo 6 "Diritti e Tutela dei cittadini" (pag. 12 e 13) della Carta generale dei Servizi dell'ASP AMBITO 9.

## 8 RECAPITI

ASP AMBITO 9 – Area Immigrazione – Via Gramsci n. 95 – 60035 Jesi (AN) Tel. 0731/236911

Posta elettronica: [asp.ambitonove@aspambitonove.it](mailto:asp.ambitonove@aspambitonove.it) – PEC [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)

Sito internet: [www.aspambitonove.it](http://www.aspambitonove.it)

UNITA' OPERATIVA IMMIGRAZIONE			
Ruolo	Nome e Cognome	Telefono	Email
Responsabile U.O.C.	Barbara Paolinelli	0731/236964	<a href="mailto:b.paolinelli@aspambitonove.it">b.paolinelli@aspambitonove.it</a>
Responsabile U.O.S. SAI	Simona Marchegiani	0731/236912	<a href="mailto:s.marchegiani@aspambitonove.it">s.marchegiani@aspambitonove.it</a>
Assistente Sociale Progetto SAI Ordinari	Manuela Modesti	0731/236915	<a href="mailto:m.modesti@aspambitonove.it">m.modesti@aspambitonove.it</a>
Assistente Sociale Progetto SAI Ordinari	Giulia Atipaldi	0731/236916	<a href="mailto:g.atipaldi@aspambitonove.it">g.atipaldi@aspambitonove.it</a>
Assistente Sociale Progetto SAI Ordinari	Rossella De Masi	0731/236989	<a href="mailto:r.demasi@aspambitonove.it">r.demasi@aspambitonove.it</a>
Assistente Sociale Referente Progetto SAI MSNA	Cristina Boria	0731/236914	<a href="mailto:c.boria@aspambitonove.it">c.boria@aspambitonove.it</a>
Assistente Sociale Progetto SAI MSNA e Ordinari	Asja Nicolosi	0731/236980	<a href="mailto:a.nicolosi@aspambitonove.it">a.nicolosi@aspambitonove.it</a>

<b>UNITA' OPERATIVA IMMIGRAZIONE</b>			
Amministrativa	Monica Angelucci	0731/236980	m.angelucci@aspambitonove.it
Amministrativa	Eva Carbini Galeassi	0731/236971	e.carbini@aspambitonove.it
Amministrativa	Ilenia Cappella	0731/236919	i.cappella@aspambitonove.it

## **9 RECLAMI**

### **9.1 Definizione**

I cittadini, che vogliono manifestare la propria insoddisfazione, le proprie proposte e suggerimenti ai fini migliorativi dei servizi e delle prestazioni offerte dall'ASP AMBITO 9, possono presentare la propria istanza al Responsabile U.O. Immigrazione.

Il Responsabile U.O. Immigrazione, esaminata l'istanza e la relativa documentazione ritenuta necessaria, formulerà risposta entro trenta giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

A tal fine si allega il modulo semplificato per la presentazione del reclamo, ove vengono altresì indicate le modalità di presentazione dello stesso.

## 9.2 Modulistica

### MODULO PER IL RECLAMO

Al Responsabile del Servizio  
U.O. IMMIGRAZIONE  
ASP AMBITO 9  
Via Gramsci, 95

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a il \_\_\_\_\_

a \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_ in Via

n. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Presenta il seguente reclamo in merito al servizio/prestazione:

---

---

---

---

---

---

---

### PROPOSTE E IDEE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

---

---

---

---

---

---

---

Il reclamo potrà essere presentato nelle seguenti modalità:

- tramite PEC : [asp.ambitonove@emarche.it](mailto:asp.ambitonove@emarche.it)
- tramite Lettera A/R Al Responsabile U.O. Immigrazione ASP AMBITO 9 – Via Gramsci, 95 – 60035 - Jesi
- direttamente a mano a: - Ufficio Protocollo Comune di Jesi – Piazza Indipendenza, 1 – Jesi

oppure al: - Servizio Sociale ASP AMBITO 9 – Via Gramsci, 95 – Jesi

Il riscontro al presente reclamo verrà fornito entro trenta giorni dalla data del ricevimento dello stesso.

NB: In caso di trasmissione del presente modulo in formato cartaceo occorre allegare, al presente modulo, un documento di identità in corso di validità. In caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa via PEC non sarà necessario allegare il documento di identità. In

questo ultimo caso l'indirizzo PEC dovrà essere intestato alla persona che sottoscrive il reclamo.

Ai sensi degli art. 13 14 del GDPR 2016/679 in materia di protezione dei dati personali si fa presente che i dati forniti saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

L'utente dichiara di aver ricevuto apposita informativa e fornisce il consenso al trattamento dei dati personali.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_