

The illustration features several stylized profiles of people's heads in various colors (teal, brown, red, green) facing each other, suggesting a community or network. Above them are large, overlapping speech bubbles in shades of teal and red. The text 'Considerazioni di sintesi' is written in a white, sans-serif font across the center of the illustration.

# Considerazioni di sintesi

L'implementazione del progetto FAMI "Arrivo!" ha consentito di mettere in evidenza, fin dalla sua impostazione iniziale, alcuni elementi che contribuiscono a determinare un buon funzionamento nell'accesso alla procedura di protezione internazionale nella città di Milano.

Ciò lo possiamo evincere, infatti, da:

- la **valorizzazione della rete dei soggetti attivi nel territorio** che, attraverso una distribuzione capillare, ha facilitato l'intercettazione delle domande e il successivo orientamento presso le sedi istituzionali deputate. Soggetti della rete e reciproci ruoli non semplici da ricostruire ma importanti sia nella fase di accesso che nelle successive fasi finalizzate ai percorsi di integrazione e autonomia;
- il **riconoscimento dell'importanza di far circolare informazioni chiare e coordinate** in merito alle procedure, informazioni quindi fruibili in molteplici lingue, non solo nelle principali lingue veicolari e accessibili attraverso molteplici canali (per es. documenti cartacei, tramite "social" degli enti istituzionali coinvolti);
- il riconoscimento dell'importanza di una **formazione diffusa** in grado di costruire un "glossario" comune tra tutti gli operatori e professionisti coinvolti in merito non solo alle procedure da adottare ma anche ad alcune tematiche di fondamentale importanza nel lavoro con cittadini di paesi terzi, tra le quali per esempio l'intercettazione precoce delle vulnerabilità;
- il **riconoscimento del ruolo dei mediatori linguistico-culturali** nell'accompagnamento e supporto all'iter procedurale della richiesta di protezione internazionale, mediatori che con la loro presenza in loco presso gli Uffici della Questura hanno, altresì, rappresentato un punto di riferimento per i cittadini di origine straniera facilitandoli a una migliore conoscenza del sistema.

Questi stessi elementi ricorrono trasversalmente in ognuna delle fasi del processo di accesso alla protezione internazionale ricostruite all'interno del documento suggerendo la necessità di un presidio e, parallelamente, di un ulteriore potenziamento affinché non si disperda il valore aggiunto conseguito.

L'esperienza degli enti del terzo settore, insieme alla collaborazione tra le istituzioni presenti e le altre organizzazioni sul territorio, ha dimostrato di essere un elemento chiave per la "capacitazione" della rete nel supporto delle persone che intendono presentare richiesta di asilo. La presenza, all'interno della rete, di attori competenti sui temi dell'immigrazione e nel supporto alle vulnerabilità nelle varie fasi dell'accesso alla richiesta, insieme all'attivazione di canali dedicati per i soggetti vulnerabili, ha contribuito a migliorare l'efficacia del sistema nell'intercettare precocemente le situazioni di vulnerabilità e offrire un supporto adeguato ai richiedenti fragili.

Al fine di garantire un continuo miglioramento e consolidamento della rete, l'auspicio è di un **maggior coordinamento tra gli attori coinvolti e un'ulteriore diffusione delle informazioni**

su tutto il territorio, anche attraverso l'utilizzo di strumenti digitali e campagne informative mirate. Come ben evidenziato in occasione dei momenti di confronto calendarizzati nel corso del progetto, questo dovrebbe includere l'implementazione di nuove strategie per l'orientamento e il supporto delle situazioni di vulnerabilità (Si possono ulteriormente snellire le procedure in uso al fine di un miglioramento degli accessi?), nonché l'aggiornamento costante delle informazioni relative alle pratiche e alle procedure per garantire un accesso equo e tempestivo alla protezione internazionale, riducendo progressivamente il ricorso a prassi anomale (per es. il ricorso da parte dei richiedenti a intermediari a pagamento). È auspicabile, altresì, la promozione di ulteriori sinergie tra le varie istituzioni e organizzazioni coinvolte, sfruttando al meglio le risorse disponibili (Quali ulteriori strumenti possono consentire una efficace collaborazione tra i soggetti esistenti?) valorizzando al massimo l'esperienza e le competenze presenti nella rete anche attraverso l'attenzione a una formazione continua del personale. Un approccio collaborativo e integrato che si muova a partire dalle solide basi costruite attraverso questa sperimentazione garantirebbe una massimizzazione dell'impatto delle risorse disponibili, garantendo un supporto integrato e completo e maggiore tutela dei diritti e del benessere di coloro che accedono alla richiesta di protezione internazionale nella città di Milano.

Infine, per completare il quadro relativo all'indagine compiuta durante la Comunità di Pratiche condotta, che è stata la base per la produzione della presente pubblicazione, vi è un feedback che desideriamo condividere con i lettori: durante tutta la durata di progetto, è stato somministrato un questionario a coloro che accedevano al servizio di Via Cagni per rilevare il loro grado di soddisfazione. Ne riportiamo qui alcuni esiti.

**Esiti del questionario di rilevazione della soddisfazione cittadini Paesi terzi**

Si riportano i campioni dei questionari anonimi somministrati da settembre 2023 a marzo 2024 relativi al progetto 3915 "Arrivo! – Supporto per la gestione degli accessi spontanei dei richiedenti la protezione internazionale".

I questionari sono stati compilati, mezzo un form accessibile mediante un QR Code dai dispositivi dei richiedenti protezione (e disponibile in italiano, arabo, francese, inglese, spagnolo, bengalese, urdu, russo e ucraino), ove richiesto e necessario grazie anche alla facilitazione dell'équipe di mediatori linguistico culturali operativa. Presso gli uffici della Questura di Via Cagni ne sono stati raccolti 1772.







## Sitografia

Vademecum Ministero Interno per intercettazione vulnerabilità

<https://www.interno.gov.it/sites/default/files/2023-06/vademecum.pdf>

Prefettura <https://www.prefettura.it/milano/multidip/index.htm>

Questura <https://www.poliziadistato.it/>

Servizio WE Mi Comune di Milano <https://wemi.comune.milano.it/inclusione>

Rete Scuole Senza Permesso <https://www.scuolesenzapermesso.org/>

<https://www.ospedaleniguarda.it/news/leggi/etnopsichiatria>