

PROGETTO

‘Sportello Tutele Sociali’ (STS) – area territoriale Lucca, Massa, Pisa, Volterra, codice
235777

Regione Toscana POR FSE 2014-2020 - Asse B Inclusione Sociale e Lotta alla Povertà

SOGGETTI ATTUATORI:

- L’Altro Diritto ODV (Capofila)
- Gruppo Volontariato Carcere di Massa (GVC, partner)

DURATA DEL PROGETTO: da gennaio 2019 a settembre 2021

ISTITUTI DI LUCCA, MASSA, PISA, VOLTERRA

RELAZIONE FINALE

L’obiettivo del progetto ‘Sportello tutele sociali’ era quello di consentire un accesso effettivo, diretto o mediato, a tutti quegli strumenti (previdenziali ed assistenziali) del *welfare* di contrasto alla povertà e alla esclusione sociale e/o di inserimento lavorativo rivolto alle persone detenute presso gli Istituti Penitenziari di Lucca, Massa, Pisa, Volterra.

Lo Sportello presso gli Istituti di Lucca, Massa, Pisa, Volterra ha iniziato ad operare nell’aprile del 2019 e si è protratto fino al settembre 2021 a seguito di proroghe necessitate dalle interruzioni per l’epidemia COVID19. Sono state diverse le difficoltà sorte a seguito dell’emergenza epidemiologica, ma i servizi hanno proseguito le attività, sia pure con alternanze di periodi di sospensione più o meno rigidi a seconda dell’organizzazione dei singoli Istituti.

DESTINATARI COINVOLTI E RISULTATI OTTENUTI

Il target di persone da raggiungere nei quattro Istituti era di 207 individui su una popolazione complessiva di 690 detenuti, secondo i dati dell’avviso della Regione, da fonte ministeriale.

Sono state raggiunti dal servizio 295 detenuti, di cui 290 uomini e 5 donne. Il basso numero di donne si spiega con il fatto che l’unica sezione femminile negli istituti oggetto di intervento, quella di Pisa, è stata lungo chiusa per ristrutturazione, con le detenute trasferite nel carcere fiorentino di Sollicciano.

Si tratta per la metà di cittadini stranieri, in particolare nordafricani. Tale percentuale si ritrova pressoché identica anche nella popolazione che abbiamo avvicinato e preso in carico nei quattro Istituti. Il livello di

istruzione, per un consistente numero di persone (169 pari al 57%), è il possesso di licenza media/avviamento al lavoro, una sessantina di individui dichiarano di possedere una istruzione secondaria di secondo grado, una quarantina hanno la licenza elementare, mentre sono pochissimi i laureati (7) e pochi coloro che non hanno nessun titolo (19). La condizione occupazionale al momento della rilevazione/compilazione della scheda era di disoccupazione per 74 individui, mentre erano 48 (16%) gli occupati presso il Carcere.

La popolazione raggiunta dal servizio Istituto per Istituto è la seguente: oltre un centinaio di individui (117) presso il carcere Don Bosco di Pisa su una popolazione complessiva di 206, poco meno di un centinaio di detenuti (90) presso il carcere di Massa su una popolazione di 214; una cinquantina di individui (56) presso il carcere di Volterra su una popolazione di 187; una trentina di individui (32) presso il carcere di Lucca su una popolazione di 83 detenuti. I dati sulla popolosità degli Istituti provengono dal Ministero così come riportati al momento del bando della Regione Toscana.

I principali servizi attivabili erano i seguenti:

- 1) Servizi di facilitazione per l'accesso a misure di contrasto della povertà dei detenuti e delle famiglie.
- 2) Servizi di facilitazione per l'accesso agli ammortizzatori sociali per la lotta alla disoccupazione.
- 3) Servizi di facilitazione per l'accesso alle misure in favore di invalidi civili, a garanzia del diritto alla salute in caso di infortunio sul lavoro sulla scorta di un contratto di lavoro a tempo determinato tra il detenuto e l'amministrazione penitenziaria.
- 4) Servizi di facilitazione per l'accesso ad altre misure previdenziali ed assistenziali a tutela dei detenuti in età pensionabile. Pensioni contributive e assegno sociale.
- 5) Servizi di rinnovo dei permessi di soggiorno. Su tale fronte il Punto Informativo ha offerto una consulenza specializzata in materia di diritto dell'immigrazione valutando caso per caso, in rapporto all'evoluzione normativa, le possibilità e le condizioni del richiedente.
- 6) Servizi di facilitazione per il disbrigo di ogni pratica burocratica.

Con riguardo all'attività svolta presso gli Istituti di Pisa, Massa, Volterra e Lucca, premesso che tutte le persone prese in carico hanno usufruito ripetutamente e per pratiche di vario genere del servizio, lo Sportello ha gestito pratiche di vario genere (previdenziali, assistenziali, fiscali, anagrafiche, amministrativo-giudiziarie, concernenti il reinserimento sociale e le questioni detentive), con il coinvolgimento di numerosissimi enti e attori esterni, tutte finalizzate a facilitare l'accesso a servizi e prestazioni di contrasto alla povertà, contenimento dell'esclusione sociale e supporto al reinserimento sociale a fine pena e/o misura alternativa. Gli attori esterni sono stati coinvolti, sia nella fase di esame della problematica sollevata dal detenuto che nella fase di risoluzione (dall'amministrazione penitenziaria, al patronato, agli altri enti).

MODALITA' INTERVENTO E PRASSI OPERATIVE.

La complessità e diversità delle diverse realtà penitenziarie ha reso necessario un adattamento delle azioni e delle prassi operative che, pertanto, risultano in parte diverse. Ogni singolo istituto, infatti, rappresenta una realtà peculiare in ragione di una pluralità di fattori tra i quali: le dimensioni dell'istituto, la specifica collocazione nel sistema di reti di terzo settore e di enti pubblici, le diverse caratteristiche della popolazione detenuta, la diversa organizzazione interna e, last but not least, il livello di disponibilità da parte delle rispettive direzioni verso interventi del terzo settore. Queste peculiarità spiegano anche che le differenze nelle tipologie delle richieste e dei bisogni dei detenuti e delle detenute.

Di seguito vengono descritte Istituto per Istituto i diversi interventi messi in campo, dalle fasi di raccolta delle richieste e quindi delle schede di iscrizione al servizio, sino alle tipologie di pratiche svolte.

Casa circondariale Don Bosco di Pisa:

Gli ingressi in carcere sono stati calendarizzati e suddivisi tra gli operatori dello sportello in maniera tale da coprire una frequenza settimanale.

All'interno del carcere gli operatori avevano a disposizione un cassetto dove venivano conservate 'le domandine' compilate dai detenuti interessati ad un colloquio con gli operatori dello sportello, altre volte sono stati gli stessi funzionari giuridico pedagogici a far presente delle situazioni che necessitavano dell'intermediazione dello Sportello.

I colloqui si sono svolti all'interno delle sale disponibili, quale biblioteca e sala difensori. Tuttavia, è stata frequente la difficoltà di trovare libere le suddette sale costringendo gli operatori a sostare, anche per diverso tempo, presso i corridoi in attesa che una delle sale si liberi. In tale occasione, non è stato raro incontrare, per i corridoi o nelle vicinanze delle suddette sale, detenuti che hanno chiesto di interloquire comunque su alcune problematiche facilmente risolvibili.

Il colloquio si è articolato in un'iniziale fase di presentazione dell'attività di sportello qualora il detenuto si presenti per la prima volta; successivamente è stata compilata la scheda di iscrizione e si è formalizzata la presa in carico della persona. Alcune richieste, che consistevano in mere consulenze giuridiche e di orientamento sui servizi del carcere e/o del territorio, sono state risolte direttamente allo sportello; ove, invece, occorra presentare la pratica presso enti esterni, si sono raccolti i documenti necessari per l'istruzione della pratica. Spesso la persona non disponeva di tali documenti e, pertanto, l'operatore si è previamente attivato per acquisirli.

Durante il primo periodo della pandemia lo sportello, come tutte le attività esterne, è stato sospeso comportando una lenta ripresa successiva ed un accumulo delle pratiche.

TIPOLOGIA DELLE RICHIESTE:

Le richieste più frequenti e tipiche raccolte: rilascio e rinnovo di documenti di riconoscimento, patente, passaporto, codice fiscale (20, un caso di revisione patente), consulenze circa permessi di soggiorno (19);

Naspi, (6), pensioni di invalidità (4), una richiesta di infortunio e una verifica per mancata erogazione INAIL, assegni familiari (6), apertura di libretto postale, ISEE (5); informazioni per giacenza media del libretto postale (2), compilazione moduli per accesso a bandi indetti (bando Auxilium) e per altre misure di sostegno al reddito (6); richieste CUD (5), previdenziali varie come informazioni su mancato riconoscimenti contributi, o richiesta rimborso contributi (2). Oltre a quelle sul permesso di soggiorno, sono state innumerevoli le consulenze di vario tenore: su documenti di riconoscimento, su possibilità di ottenere la residenza in carcere, su disoccupazione. Tali richieste sono spesso state evase con una semplice attività di orientamento e di consulenza e non si sono concretizzate in vere e proprie pratiche.

Casa circondariale San Giorgio di Lucca:

Gli ingressi in carcere sono stati inizialmente calendarizzati in seguito ad un confronto con l'area educativa e tendenzialmente ogni quindici giorni. I colloqui si sono svolti nelle sale difensori. I detenuti sono stati chiamati in base ad un elenco rilasciato dall'istituto in seguito anche alle richieste presentate dagli interessati. Le fasi operative successive sono sovrapponibili a quelle descritte per Pisa.

TIPOLOGIA DELLE RICHIESTE:

Sono state in larga parte le consulenze su permesso di soggiorno (16) quelle più frequenti, ma anche rinnovo o rilascio documenti (9), rinnovo patente anche per i due casi di visita medica mediante commissione medica per detenuti con patologie o/e per detenuti in terapia metadonica (2), altre richieste come informazioni e consulenza su documenti necessari per il passaggio di proprietà, permesso premio, riconoscimento figli, apertura libretto postali.

Casa di reclusione di Volterra:

Gli ingressi in carcere sono stati calendarizzati tra le operatrici dello sportello in modo da garantire un colloquio ogni quindici giorni.

I colloqui nella fase pre-emergenza sanitaria da covid-19 sono stati svolti all'interno della sala difensori, a seguito della pandemia è stato predisposto un canale Teams così da garantire i colloqui da remoto; tuttavia non sempre è stato possibile il loro svolgimento, a causa di casi di positività presenti nell'Istituto. Si tenga presente che a marzo 2021 si è registrato un focolaio che ha riguardato oltre la metà dei detenuti presenti.

Da novembre 2020 è stato possibile riprendere colloqui, ma solo da remoto, grazie alla collaborazione con la Direzione dell'Istituto che ha attivato il canale messo a disposizione dal Ministero della Giustizia. Nel caso specifico, un agente accompagnava il detenuto e attivava il collegamento con gli operatori dello Sportello. Il collegamento unico è stato con le postazioni private degli operatori. Il colloquio veniva organizzato dopo telefonate con gli uffici dell'Istituto per concordare il momento.

Lo svolgimento del colloquio e la raccolta della scheda di iscrizione si sono svolte secondo le modalità già descritte.

TIPOLOGIA DELLE RICHIESTE:

Il maggior numero di richieste è stato inerente al rilascio dei documenti di riconoscimento con preventiva concessione della residenza ciò ha comportato la necessità di instaurare un dialogo tra operatori dello sportello e organi preposti, dialogo interrotto con l'arrivo del covid-19 e mai più ripreso.

Altre pratiche sono quelle inerenti richiesta di patente (2), assegni familiari (2), dichiarazione di residenza e carte di identità (13), NASPI (3), pratiche pensionistiche (1), pratiche postali compreso lo sdoganamento di un pacco (3); pratiche di tipo erariale (3, rateizzazione cartelle, dichiarazione redditi), diverse pratiche reinserimento socio-lavorativo (9), consulenze permesso di soggiorno (5), ma anche consulenze su potestà genitoriale e riconoscimento del figlio (2), recupero di buste paga per richiesta di borsa di studio universitaria (1), pratica per adeguamento stipendiale (1).

Casa di Reclusione di Massa:

Gli operatori dello Sportello che ha operato presso la Casa di Reclusione di Massa hanno fatto capo al partner, Gruppo Volontariato Carcere di Massa.

Gli ingressi si sono svolti due/ tre volte al mese, compreso il sabato pomeriggio.

Al primo accesso del detenuto, dopo una breve presentazione delle prestazioni, l'orientatrice ha compilato la scheda di iscrizione e raccolto la richiesta. L'orientatrice di regola ha svolto un primo controllo dei documenti acquisiti per verificare la pertinenza e la completezza degli stessi.

TIPOLOGIA DELLE RICHIESTE:

Le richieste raccolte allo Sportello hanno riguardato le seguenti pratiche sia a livello di consulenza, sia per quanto riguarda il rilascio o rinnovo di documenti che hanno rappresentato la grande maggioranza delle esigenze emerse e trattate, e pertanto: rilascio/rinnovo della carta di identità (39), assegni famigliari (9), rinnovo patenti (25), rinnovo tessere sanitarie (8), CUD (4), disoccupazione (6), consulenza permesso di soggiorno (7), pensione sociale, pensione di reversibilità e pensione invalidità civile o avvio pratiche invalidità (9), rinnovo carte di identità (3).

IMPEGNO TEMPORALE PER CIASCUNA TIPOLOGIA DI PROFESSIONALITA'

Il personale per la gestione delle attività del Progetto è stato individuato tra i volontari che collaborano con l'Associazione, e che hanno una formazione giuridica di livello universitario nonché esperienza pluriennale negli interventi rivolti a soggetti svantaggiati e vulnerabili. Con tutti è stato stipulato un contratto di collaborazione o un incarico professionale, a seconda dell'inquadramento fiscale e previdenziale dichiarato dal soggetto.

Gli operatori del partner Gruppo Volontariato Carcere di Massa sono stati scelti per la loro specifica competenza e conoscenza della realtà territoriale di Massa dove sono operativi da tempo ed hanno coltivato ottime relazioni con l'amministrazione penitenziaria locale.

Operativamente, per la parte di servizi in capo a L'Altro Diritto, l'organizzazione delle risorse umane coinvolte ha previsto la presenza di 6 operatori con il doppio ruolo di orientatore e tutor con il compito di svolgere i servizi negli Istituti di Pisa, Lucca, Volterra. Il doppio ruolo in capo ad uno stesso operatore voleva ottimizzare lo svolgimento delle pratiche anche se è stato chiaro fin dall'inizio che sarebbe stata molto impegnativa l'attività di tutoraggio e pertanto si sono previsti due tutor dedicati con il compito di sopperire e supportare nelle sempre complesse attività con gli enti esterni. Il Gruppo Volontariato Carcere di Massa, per le esigenze di quell'Istituto, ha messo in campo due distinti operatori: un orientatore e un tutor. I due tutor de L'Altro Diritto sono intervenuti per potenziare le attività esterne relativamente anche al carcere di Massa. E, pertanto:

tipologia di professionalità	Ore complessivamente svolte	Ore programmate	
ORIENTATORE ESTERNO	471	384	Operatore GVC (partner)
TUTOR ESTERNO	480	672	Operatore GVC (partner)
ORIENTATORI ESTERNI	792	960	Operatori L'ALTRO DIRITTO
TUTOR ESTERNI	2089	2304	Operatori L'ALTRO DIRITTO
	3832	4320	

Mentre l'impegno orario dedicato al coordinamento e alle attività di gestione è stato il seguente:

tipologia di professionalità	Ore complessivamente svolte	Ore programmate
COORDINATORE ESTERNO	128,5	124
PERS.AMM. ESTERNO	81	81
RENDICONTATORE ESTERNO	239	169
VERIFICA	38	41
REPORT	45	44
	531,5	459

Per garantire una uniforme e per quanto possibile continua erogazione dei servizi, nel contesto della pandemia, vi è stato un impegno particolarmente intenso del coordinatore che ha promosso riunioni con partner e tutti gli operatori, mettendo a disposizioni le proprie competenze scientifiche ed operative per affrontare al meglio i casi che si presentavano nei vari Istituti. Si è rivelato utile e molto apprezzato dagli operatori il sistema delle riunioni che ha consentito un continuo interscambio di competenze e conoscenze e un atteggiamento più positivo nell'affrontare i casi che si presentavano.

Tuttavia, come detto le conseguenze dell'emergenza sanitaria hanno costituito un elemento di intralcio allo svolgimento delle attività che, come detto, è stato più intenso in alcuni Istituti più che in altri, in particolare

in quello di Lucca come evidenziato sopra. Tale congiuntura sfavorevole ha determinato la difficoltà di svolgere in tutte le sue potenzialità il servizio e quindi il non completo utilizzo delle risorse disponibili.

NUMERO E TIPOLOGIA DI ENTI PUBBLICI/PRIVATI COINVOLTI NEL PROGETTO

Gli enti e attori esterni con cui si è preso contatto (via telefono, di persona, via email, con applicativi), oltre a quelli costituenti la rete di partenariato, sono stati numerosi e diversi, sempre nell'ottica di portare a termine nel migliore dei modi l'esigenza manifestata dalla persona presa in carico.

Ecco un elenco:

INPS, INAIL.

Uffici funzionari giuridico pedagogici casa circondariale Don Bosco di Pisa.

Uffici funzionari giuridico pedagogici casa circondariale San Giorgio di Lucca.

Uffici funzionari giuridico pedagogici casa di reclusione di Volterra.

Ufficio matricola casa circondariale Don Bosco Pisa.

Ufficio ragioneria casa circondariale San Giorgio di Lucca.

Ufficio anagrafe comune di Volterra.

Ufficio anagrafe comune di Vendicano.

Ufficio anagrafe comune di Empoli.

Ufficio anagrafe comune di Asti.

Ufficio anagrafe comune di Pisa.

Ufficio anagrafe comune di Lucca.

Consolato generale della Repubblica d'Albania a Milano.

Consolato generale di Romania a Milano.

Consolato generale della Repubblica Senegalese a Milano.

Consolato Senegal sede Firenze.

Ambasciata del Senegal sede Roma.

Ambasciata Nigeriana sede Milano.

Ufficio immigrazione questura di Pistoia.

Ufficio immigrazione questura di Massa.

Agenzia delle entrate uffici territoriali di Pisa e Massa.

Uffici Usl nord ovest toscana – Pisa.

Sert Usl toscana nord ovest.

Commissione medica locale patenti Usl Lucca.

Ufficio ACI Pisa.
Ufficio ACI Lucca.
Ufficio ACI Massa.
Ufficio provinciale della motorizzazione civile Pisa.
Ufficio provinciale della motorizzazione civile Lucca.
Ufficio provinciale della motorizzazione civile Massa.
Scuole guida Pisa.
Scuole guida Lucca.
Uffici centro per l'impiego di Pisa.
Uffici postali Pisa.
Ufficio postale Volterra.
Uffici postali Lucca.
Patronato Sias sede Pisa.
Patronato Inca toscana sede Pisa.
ACLI Massa.
Alcune Banche.
Studi di legali difensori del detenuto.

IL PARTENARIATO: GESTIONE ED EVENTUALI CRITICITA'

I rapporti con il partenariato sono stati improntati alla massima collaborazione. In particolare, con l'Associazione controluce di Pisa e Gruppo volontari carcere di Lucca, sono arrivate segnalazioni di richieste da parte dei detenuti. Intense sono state le collaborazioni con i Patronati Acli e Inca, come si dirà meglio in seguito, e con l'ufficio regionale del garante delle persone private della libertà personale.

Abbiamo avuto rapporti improntati alla massima disponibilità e collaborazione con le direzioni degli istituti, Occorre sottolineare, però, alcune importanti e serie criticità che hanno compromesso il buon funzionamento del servizio nell'istituto di Lucca e che in parte giustificano anche gli avanzi di spesa di cui si dirà in seguito. Inizialmente le maggiori difficoltà sono state dovute alla pretesa dell'amministrazione penitenziaria di impedire che i detenuti potessero autonomamente fare richiesta di accedere allo sportello e che le richieste fossero necessariamente filtrate dall'area educativa a seguito di colloquio con gli stessi. Naturalmente questa modalità, contraria peraltro alle indicazioni progettuali ed agli accordi presi inizialmente con l'amministrazione penitenziaria, inevitabilmente rallentava il servizio e, soprattutto, ha ridotto sensibilmente la platea di coloro che avrebbero potuto accedere allo sportello.

Inoltre, in seguito all'emergenza sanitaria da covid-19, l'Istituto è stato tra i primi in Toscana a chiudere e l'ultimo a riaprire alle attività. Nonostante il canale Teams fornito dal Ministero non è stata accolta la richiesta

inviata dal coordinatore di svolgere colloqui da remoto. O meglio le reiterate richieste non hanno mai avuto alcuna risposta dalla direzione del carcere. In proposito, bisogna sottolineare che la direzione del carcere non ha mai risposto ad alcuna delle richieste ed delle comunicazioni inviate dal coordinatore del progetto, mantenendo in maniera ostinata un atteggiamento di chiusura per tutta la durata del progetto. Va detto che questo atteggiamento non è stato riservato specificamente al personale ed al coordinatore del progetto STS, ma è stato tenuto nei confronti del terzo settore in generale e degli enti locali, come denunciato pubblicamente a più riprese anche dal Garante locale dei diritti dei detenuti.

VALORE TOTALE DELLA SPESA SOSTENUTA

Come si nota di seguito non è stato esaurita la disponibilità del finanziamento e si sono realizzate minori spese sulle attività di orientamento e tutoraggio e questo, come detto sopra, è imputabile alle difficoltà conseguenti all'emergenza sanitaria laddove, magari in alcuni Istituti più che in altri, è stato molto penalizzato lo svolgimento dei servizi o quantomeno le potenzialità che essi potevano esplicitare.

Voce PED	Attività	Finanziamento	Speso	Differenza +/-
B 2.10	Costi per servizi...	1058,00	814,74	-243,26
B 2.1.11	Orientatori esterni	30912,00	27743,98	-3168,02
B 2.2.2.	Tutor esterni	65448,00	57594,92	- 7853,08
B 2.3.1.	Pers. amm.vo esterno	3920,00	3909,99	-10,01
B 2.11.2	Rendicontatore esterno	5387,00	5387,00	
B 3.1.	Verifica finale	1085,35	1085,35	
B 3.2.	Reports e studi	1000,00	1000,00	
B 4.6.	Coordinatore esterno	2852,00	2845,45	- 6,55
		111662,35	100381,43	11280,92

PUNTI DI FORZA DEL PROGETTO REALIZZATO, BEST PRACTICE, ELEMENTI DI INNOVAZIONE

Il progetto ha consentito la creazione di una rete di enti pubblici e del terzo settore che garantisce l'erogazione di servizi prima non presenti o garantiti in maniera saltuaria nei diversi istituti. La mediazione degli operatori dello Sportello ha consentito di avvicinare i detenuti a misure e servizi che altrimenti sarebbero rimasti irraggiungibili: in particolare alle misure previdenziali ed assistenziali erogate dall'INPS, con la mediazione dei patronati, così come ai servizi anagrafici comunali, in particolare a quelli del Comune di Massa che, con il tempo, ha mostrato una buona apertura alle richieste portate dagli operatori.

Grazie al dialogo con il Carcere di Volterra che ci ha segnalato l'esistenza di una pluralità di difficoltà per l'iscrizione anagrafica dei detenuti stranieri, il gruppo di operatori, insieme al coordinatore, ha realizzato una

guida che raccoglie tutta la normativa e le circolari sul tema, proponendo un modello interpretativo e di prassi che, ove recepito dall'anagrafe, consente di superare le criticità. Tale documento, pubblicato sul sito dell'associazione, costituisce un modello di riferimento in qualsiasi altra realtà si presentino simili problematiche.

Il lavoro in gruppo, con il costante confronto tra gli operatori dello sportello ed il coordinatore, ha consentito un'attività di continuo aggiornamento delle conoscenze e di gestire le criticità prodotte dai continui stop and go del servizio dovuti ai periodici lockdown. Ha inoltre consentito un aggiornamento alle ripetute modifiche di molte misure del welfare e di proroga dei termini per la presentazione delle domande che hanno riguardato anche i detenuti i quali, senza l'adeguato servizio di informazione offerto dallo Sportello, sarebbero probabilmente rimasti tagliati fuori. Con riguardo ai detenuti stranieri, poi, questi hanno potuto usufruire di un servizio di consulenza ed assistenza relative alla condizione di soggiorno in Italia ed alle prospettive di reinserimento a fine pena.

IL COORDINATORE, dott. Giuseppe Caputo



LA COORDINATRICE, dott.ssa Anna Maria Danielli



LA PRESIDENTE DE L'ALTRO DIRITTO ODV (Legale rappresentante) dott.ssa Sofia Ciuffoletti


