

## RETE MATRIOSKA

### Premessa e considerazioni valutative triennio 2018-2020

La Rete Matrioska nasce nel 2014 all'interno dell'omonimo progetto co-finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di Paesi Terzi (FEI) e dal Ministero degli interni, grazie alla volontà dei cinque Ambiti Territoriali della Provincia di Monza e Brianza; la rete ha quindi visto la sua formalizzazione con la sottoscrizione di un Protocollo da parte, oltre dei cinque Ambiti territoriali, di: Prefettura di Monza, ATS Brianza, CGIL Monza e Brianza, CISL Monza Brianza – Lecco, Associazione Diritti Insieme e Glob Cooperativa sociale.

Tale rete ha la finalità di realizzare una collaborazione stabile tra istituzioni e soggetti del privato sociale per la costituzione di una rete formalizzata di servizi in grado di accogliere e accompagnare i cittadini con background migratorio sul territorio della provincia di Monza e della Brianza, ciascuno nella specificità delle proprie funzioni e competenze, con obiettivi comuni e attraverso modalità condivise. È stato adottato un Protocollo di Intesa interistituzionale che garantisce un tavolo permanente di confronto e coordinamento tra gli operatori dei servizi e delle organizzazioni attive sul tema; il tavolo è ormai un dispositivo riconosciuto di confronto e coordinamento delle diverse azioni sviluppate sul territorio, permette un costante aggiornamento delle letture qualitative e quantitative sui fenomeni connessi alle migrazioni, offre occasioni di formazione e co-formazione, costruisce mandati specifici di approfondimento e ricerca.

La rete degli sportelli è formata da 34 sportelli dislocati in tutta la provincia di Monza e della Brianza (più uno sportello nell'Ambito del Trezzo sull'Adda), che offrono principalmente i seguenti servizi:

- Consulenza in materia di diritto dell'immigrazione
- supporto per il rinnovo, l'aggiornamento, il rilascio e il duplicato di permessi di soggiorno
- Prenotazione di appuntamenti in Questura e Prefettura per i casi previsti dalla normativa
- Prenotazione dei test di italiano per soggiornanti di lungo periodo
- Invio delle istanze di ricongiungimento familiare e di cittadinanza italiana

Si presentano alcune riflessioni valutative in merito agli obiettivi e risultati raggiunti dalla Rete Matrioska nell'ultimo triennio, andando ad evidenziarne i fattori positivi e le eventuali aree di criticità.

Una prima dimensione di analisi riguarda la governance interna, con particolare attenzione al lavoro di rete. Negli anni, si continua a riscontrare un'elevata collaborazione tra gli operatori, accompagnata da un buon flusso comunicativo interno e garantita dall'attività di coordinamento in capo a Offertasociale, che ha permesso la tenuta del sistema anche nei periodi di maggiore criticità derivanti dall'emergenza sanitaria Covid-19. Il consolidamento tecnico della rete è supportato anche e da interventi formativi e/o di consulenza specialistica diffusi e aperti a tutti i partecipanti della rete, tali da favorire la costante crescita professionale di tutti gli operatori.

A livello di governance interna si rileva invece la necessità di definire in modo più puntuale e organico i processi di lavoro della rete, al fine di consentire maggiore uniformità in termini di organizzazione, responsabilità, correlazioni.

Tale necessità di consolidamento si evidenzia anche in relazione alla governance esterna, in particolare per quanto riguarda il rafforzamento della Rete Matrioska, sia nel suo ruolo tecnico rispetto agli altri servizi pubblici e privati (es. Cpl, Agenzie per il lavoro, Uffici Comunali), sia nel suo ruolo istituzionale, come interlocutore formale sul tema dell'immigrazione.

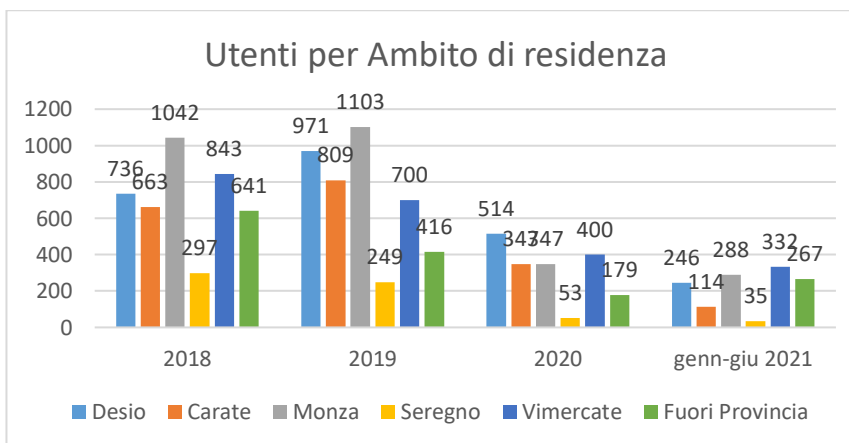
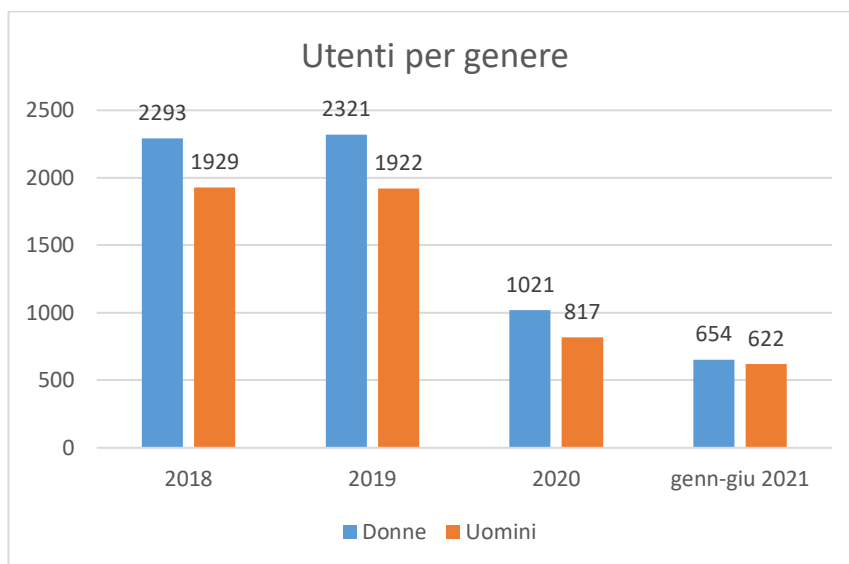
Un ulteriore obiettivo della rete è stato quello di procedere ad una raccolta dati uniforme utilizzando lo strumento comune della cartella sociale informatizzata. Il lavoro, avviato nel 2019 con il supporto del Comune di Monza, ha visto un progressivo adattamento e integrazione degli strumenti già esistenti. Al termine del 2020, sebbene vi siano alcune questioni tecniche da perfezionare, il sistema di raccolta è entrato a regime, consentendo alla Rete di avere a disposizione dati omogenei, dettagliati ed analizzabili.

Infine, sebbene l'emergenza sanitaria Covid-19 abbia influito su tempi e modalità di apertura degli sportelli, la Rete ha continuato ad offrire un servizio di qualità con standard e interventi omogenei sul territorio provinciale. Nel corso dell'ultimo biennio Matrioska ha dimostrato di saper rispondere in modo flessibile e proattivo all'emergenza, attivando modalità di servizio a distanza e consulenze telefoniche. Inoltre è stata

ulteriormente qualificata e implementata la web app Retematrioska, uno strumento che mette a disposizione diverse informazioni e servizi rivolti ai cittadini migranti e che si sta rivelando sempre più rilevante nel processo di supporto e accompagnamento delle persone straniere.

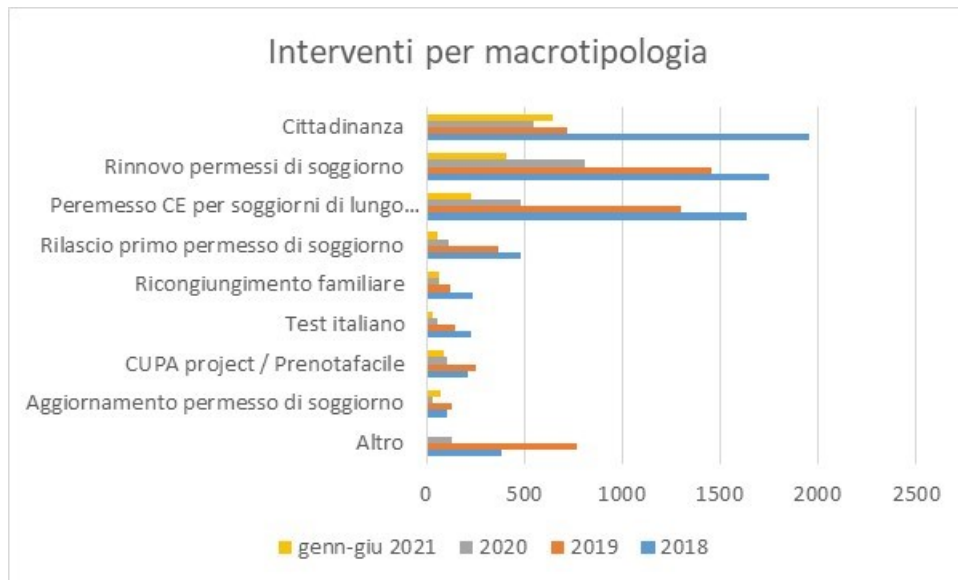
### Stato dell'arte

Si presentano i dati del triennio e del primo semestre 2021, come elaborati attraverso il nuovo sistema di raccolta dati attraverso la cartella sociale informatizzata.

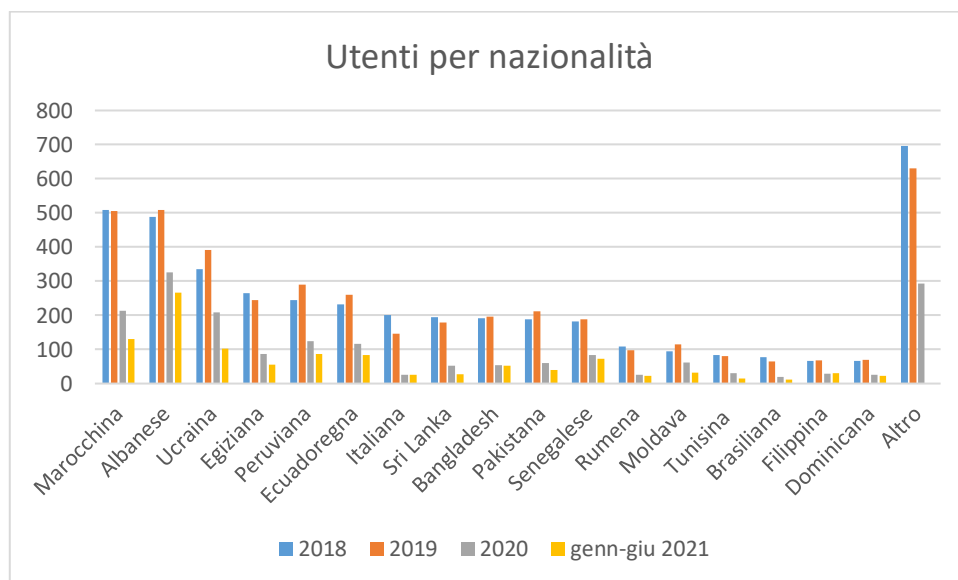


Si evidenzia una significativa flessione del numero degli utenti nel 2020 in seguito alle chiusure degli sportelli conseguenti all'emergenza Covid-19. Occorre però segnalare come gli sportelli hanno continuato a garantire le prestazioni con modalità a distanza; i dati di tali prestazioni e i relativi utenti non sono stati tuttavia registrati a sistema per garantire il rispetto della normativa della privacy e pertanto non risultano qui conteggiati. Inoltre i grandi ritardi nella gestione delle pratiche che registra la Questura di Monza e le proroghe/sospensioni messe in atto in periodo di emergenza, hanno contribuito alla diminuzione degli accessi per richiesta di rinnovo dei permessi di soggiorno.

Nel corso del 2021 si registra una significativa ripresa del numero degli accessi presso gli sportelli, anche considerando come alcuni interventi a distanza siano stati mantenuti nell'operatività degli sportelli



Le cittadinanze più comuni tra i cittadini che si rivolgono agli sportelli della rete sono: albanese, marocchina e ucraina. Queste cittadinanze risultano anche essere tra le maggiori (non appartenenti all'Unione Europea) presenti sul territorio provinciale.



<b>Obiettivo</b>	<b>RAFFORZAMENTO DELLA RETE MATRIOSKA IN TERMINI DI GOVERNANCE, RETE DI LAVORO E QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI</b>
Descrizione	<p>La Rete Matrioska proseguirà nel triennio 2021-23 le attività già precedentemente promosse, continuando nel processo di progressiva qualificazione del sistema. Oltre a ciò si individua il seguente obiettivo specifico:</p> <p><i>rafforzare il ruolo della Rete Matrioska e il suo riconoscimento a livello istituzionale e territoriale, attraverso la promozione dell'insieme delle attività svolte affinché la Rete e i singoli sportelli non siano percepiti solo come «luoghi di servizio ai cittadini», ma anche come «luogo di pensiero competente e generativo» sul tema dell'immigrazione .</i></p>
Target	<p>Soggetti aderenti alla Rete Matrioska</p> <p>Enti, attori e servizi territoriali attivi sul tema dei fenomeni migratori</p> <p>Operatori</p>
Risorse Economiche Preventivate	Da definire
Risorse Personale Dedicato	<p>Tecnici Uffici di Piano</p> <p>Coordinatore della Rete</p> <p>Operatori degli sportelli</p> <p>Eventuale personale esterno a supporto del processo</p>
Tipologia ob.	Da definire
Obiettivo è integrato con diverse aree di policy	NO
Ob. presenta aspetti di integrazione socio sanitaria	NO
Ob. nuovo o in continuità	NO
Coprogettazione	Cinque Ambiti Territoriali della Provincia di Monza e Brianza (Carate Brianza, Desio, Monza, Seregno e Vimercate), Prefettura di Monza, ATS Brianza, CGIL Monza e Brianza, CISL Monza Brianza – Lecco, Associazione Diritti Insieme e Glob Cooperativa sociale
Bisogni	<p>L'obiettivo proposto vuole rispondere ai seguenti bisogni specifici:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Consentire una definizione più puntuale e organica della governance interna al progetto <i>Indicatori di input: protocollo e linee guida in uso</i></li> <li>2) Rafforzare il riconoscimento della Rete Matrioska, sia attraverso un ampliamento dei soggetti aderenti sia attraverso lo sviluppo e radicamento delle connessioni con i servizi territoriali <i>Indicatori di input: protocollo in uso; n. servizi territoriali con cui sono attive reti/collaborazioni continuative formali o informali</i></li> </ol>

	<p>3) Individuare strategie che permettano un'ulteriore qualificazione del lavoro degli sportelli al fine di sistematizzare le modalità di lavoro a distanza e proseguire nel lavoro supporto ai beneficiari  <i>Indicatori input: n. sportelli attivi; n. operatori e n. ore complessive di lavoro; risorse economiche complessive</i></p>
Interventi/Azioni	<p>1) Si prevede di aggiornare il protocollo della Rete di Matrioska, con particolare attenzione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) una più puntuale definizione di ruoli e funzioni tra i diversi partner, ivi compresi l'organizzazione e finanziamento del sistema sportelli, affinché venga maggiormente garantita la tenuta del sistema e l'<i>engagement</i> di tutti gli attori, in ragione delle rispettive responsabilità;</li> <li>b) esplicitazione dei principali flussi comunicativi e informativi, ivi compresi quelli tra sportelli sul territorio (funzione operativa), Uffici di Piano (funzione tecnica e programmatica) e amministratori dei Comuni (funzione politica). Tale attività verrà svolta con la realizzazione di incontri ad hoc che vedranno la partecipazione dei soggetti aderenti alla rete, in primo luogo gli uffici di piano.  <i>Indicatori di processo: n. di incontri realizzati; partecipanti</i></li> </ul> <p>2) La qualificazione della <i>governance</i> esterna e la promozione della Rete Matrioska come interlocutore chiave a livello territoriale sul tema migratorio potranno essere realizzate attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ampliamento del numero di soggetti aderenti al protocollo, in particolare la Questura di Monza e la Prefettura di Milano, quali interlocutori chiave nei processi di accoglimento e regolarizzazione dei migranti  <i>Indicatore di processo: apertura di canali di interlocuzione da parte degli amministratori dei Comuni</i></li> <li>b) Rafforzamento delle connessioni con i servizi pubblici del territorio, attraverso la strutturazione di specifici momenti di raccordo, che consentano di migliorare la conoscenza reciproca, nonché definire modalità di collaborazione e segnalazione; i principali servizi da coinvolgere sono i servizi comunali (Servizi sociali, Demografici, Agenzie/Uffici per l'Abitare), i servizi di accoglienza migranti, i servizi socio-sanitari territoriali, i Centri per l'Impiego  <i>Indicatore di processo: n. incontri realizzati</i></li> <li>c) A partire dalle informazioni quantitative raccolte con lo strumento della cartella sociale e dall'elaborazione di dati qualitativi emergenti dal lavoro e confronto tra gli sportelli, valorizzare il ruolo della rete come osservatorio qualificato del fenomeno migratorio a livello territoriale, anche attraverso la diffusione di tali informazioni a livello trasversale sul territorio (agenzie private per il lavoro, scuole, altri enti coinvolti).  <i>Indicatore di processo: individuazione di modalità di raccolta e comunicazione delle informazioni</i></li> </ul> <p>3) Individuare strategie che permettano un'ulteriore qualificazione del lavoro degli sportelli al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistematizzare le modalità di lavoro a distanza; queste ultime sono state imposte dall'emergenza COVID, ma si sono rivelate funzionali alla gestione di alcuni processi. È pertanto intenzione portare a regime anche specifiche attività che non prevedano l'accesso diretto agli sportelli, trovando adeguate soluzioni e procedure organizzative (quali ad es. la registrazione degli utenti e la gestione della privacy)</li> </ul>

	<p>b) Ultimare la messa a regime in merito alla raccolta dati nella cartella sociale informatizzata (tempi, strumentazione, risorse, integrazione dati sportelli CGIL/CISL, etc)</p> <p>c) Proseguire nel lavoro di accompagnamento e supporto ai beneficiari, affinché siano in grado di acquisire sempre più informazioni, gestire autonomamente alcune pratiche e/o non necessitare di accessi agli sportelli di carattere puramente informativo. Un canale prioritario è la web/app Rete Matrioska, ma si potranno individuare ulteriori strumenti/modalità di supporto</p> <p><i>Indicatore di processo: n. incontri destinati alle attività sopra riportate</i></p> <p>Alcune delle attività previste potranno beneficiare, nel corso degli anni 2021 - 22 anche della consulenza offerta da ANCI, grazie alle azioni previste e finanziate nel progetto regionale FAMI Lab'Impact.</p>
Risultati Attesi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aggiornamento del protocollo e delle linee guida in relazione alle tematiche individuate</li> <li>2) Individuazione di modalità di collaborazione con alcuni dei principali servizi pubblici del territorio</li> <li>3) Condivisione modalità di lavoro a qualificazione dell'attività degli sportelli</li> </ol> <p><i>Indicatori di output: aggiornamento del protocollo e delle linee guida;</i></p>
Impatto Atteso	<p>Al termine del triennio sarà possibile effettuare una valutazione in merito all'effettivo rafforzamento del ruolo della rete sul territorio. In particolare si attendono i seguenti impatti sociali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una migliore integrazione tra programmazione politica e attività tecnica, favorendo anche una maggiore uniformità di indirizzo delle politiche locali con le normative internazionali, europee e nazionali;</li> <li>• rendere la Rete un polo di pensiero pro-attivo, capace di generare nuove idee, progettazioni, connessioni territoriali;</li> <li>• semplificare le procedure, grazie allo sviluppo di una rete di comunicazione efficace con gli organi istituzionali e con i servizi pubblici territoriali che si occupano di espletare le pratiche dei cittadini di paesi terzi;</li> <li>• ridurre il numero degli accessi multipli da parte degli utenti, rendendoli in grado di gestire autonomamente alcune pratiche, in particolare quelle che richiedono tempistiche lunghe e un monitoraggio costante.</li> </ul> <p><i>Indicatori di outcome: incremento dei soggetti aderenti al protocollo, sviluppo di innovazioni / nuove proposte; incremento interventi effettuati a distanza; valutazione positiva sull'attività svolta dalla rete da parte di almeno il 70% beneficiari che rispondono al questionario</i></p>
Strumenti di valutazione	<p>La valutazione sull'andamento del lavoro e sugli impatti ottenuti verrà formalizzata in un report al termine del biennio che considererà sia dati quantitativi provenienti dalla cartella informatizzata, sia dati quali/qualitativi raccolti in base agli indicatori qui individuati; il lavoro di valutazione verrà supportato da un monitoraggio periodico, effettuato annualmente</p> <p>La valutazione sarà corredata dagli esiti derivanti da un'analisi di customer satisfaction rivolta alle persone migranti beneficiarie delle attività degli sportelli.</p>
Tempistica	Biennio