



Cofinanziato da
Unione europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2021 – 2027
Obiettivo Specifico: 2. Migrazione legale/Integrazione – Misura di attuazione MA2.d – Ambito di applicazione 2.m -
Capacity building, qualificazione e rafforzamento degli uffici pubblici

Avellino SIN.T.E.S.I.: SINergie Territoriali e Strategie d'Integrazione
PROG-1023 – CUP F39I24000410007

STRATEGIE TERRITORIALI PER L'INTEGRAZIONE

il modello
Avellino SIN.T.E.S.I.



INNOVA
BUILDING COMMUNITY

Prefazione

03

01 L'architettura del progetto SIN.TE.S.I.

04

- | | | |
|------|---|----|
| 011. | LA STANZA VIRTUALE COME PIVOT STRATEGICO E METODOLOGICO | 04 |
| 012. | UNA METODOLOGIA DI GOVERNANCE PARTECIPATIVA | 05 |
| 013. | GLI ARGOMENTI DI AZIONE TERRITORIALE | 06 |

02 I tavoli di lavoro: una governance itinerante per l'integrazione territoriale

10

- | | | |
|-------|--|----|
| 02.1. | LA RETE OPERATIVA DI COMPETENZE AI TAVOLI DI CONFRONTO | 11 |
| 02.2. | LA METODOLOGIA SWOT COME DISPOSITIVO DI ANALISI CRITICA E AUTORIFLESSIVA | 13 |
| 02.3. | LA DIMENSIONE INTERNA, TRA RESILIENZA DEL TERZO SETTORE E FRAGILITÀ SISTEMICHE | 14 |
| 02.4. | LA DIMENSIONE ESTERNA: OPPORTUNITÀ FINANZIARIE E MINACCE AMBIENTALI | 15 |
| 02.5. | IL MODELLO ITINERANTE LA "PREFETTURA DI PROSSIMITÀ" E IL CAPITALE SOCIALE | 16 |
| 02.6. | GLI ASSI D'INTERVENTO | 17 |

03 Il framework di potenziamento professionale e lo sviluppo del capitale istituzionale

21

- | | | |
|-------|--|----|
| 03.1. | GOVERNANCE DEI FLUSSI FINANZIARI DAL FONDO FAMI E PROGRAMMAZIONE EUROPEA | 22 |
| 03.2. | MODELLI DI ABITARE SOCIALE E INCLUSIONE DI GENERE | 23 |
| 03.3. | CAPACITAZIONE MULTIAGENZIA E TRANSIZIONE VERSO LA CO-PROGETTAZIONE | 24 |
| 03.4. | OPERATIVITÀ SUL CAMPO LA PRESA IN CARICO E INSERIMENTO LAVORATIVO | 25 |
| 03.5. | EVOLUZIONE LEGISLATIVA E TUTELA DEI MINORI (MSNA) | 26 |
| 03.6. | VULNERABILITÀ PSICHICA | 28 |
| 03.7. | VISIONE STRATEGICA IL PIANO D'AZIONE TERRITORIALE | 29 |

04 Attività a supporto della prefettura di Avellino

30

- | | | |
|-------|---|----|
| 04.1. | SUPPORTO ALLA GESTIONE DOCUMENTALE E AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELL'AREA IV | 31 |
| 04.2. | SUPPORTO AI PROCEDIMENTI DI CITTADINANZA | 31 |
| 04.3. | SUPPORTO ALLA PREFETTURA NELLA GESTIONE DEI CENTRI DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA (CAS) | 32 |
| 04.4. | SUPPORTO ALLE PROCEDURE CONNESSE AL DECRETO FLUSSI RICONGIUNGIMENTI E CONVERSIONI | 35 |
| 04.5. | MEDIAZIONE LINGUISTICO E CULTURALE A SUPPORTO DELLO SPORTELLO UNICO IMMIGRAZIONE | 36 |
| 04.6. | SOSTEGNO ALLE ATTIVITÀ OPERATIVE E COLLABORAZIONE INTERISTITUZIONALE | 37 |

05 I supporti digitali all'azione territoriale

38

- | | | |
|-------|---|----|
| 05.1. | IL QUESTIONARIO DI CAPACITAZIONE CIVICA | 39 |
| 05.2. | REPORT DI ANALISI QUESTIONARIO SUI BISOGNI E SULL'ACCESSO AI SERVIZI TERRITORIALI | 39 |
| 05.3. | IL VADEMECUM DEI SERVIZI TERRITORIALI | 47 |
| 05.4. | I VIDEO ESPLICATIVI MULTILINGUE | 50 |

Prefazione

Il termine di questo percorso biennale, sostenuto con vigore dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2021-2027, segna un momento di profonda maturazione per il territorio irpino. La sfida raccolta è stata ambiziosa, evolvere dalla gestione della contingenza verso un'intelligenza strutturale capace di rispondere con precisione millimetrica alle complessità della migrazione contemporanea.



Il progetto ha edificato una nuova architettura della governance, una sinergia operativa senza precedenti dove la Prefettura di Avellino ha agito come fulcro catalizzatore, non limitandosi alla pur necessaria efficienza amministrativa. Potenziando sistematicamente lo Sportello Unico per l'Immigrazione e istituzionalizzando il Tavolo di Lavoro permanente, la Prefettura ha interpretato il proprio mandato oltre i confini della vigilanza, facendosi garante di una rete di accoglienza coesa e professionale. Questo impegno è stato suggellato dai protocolli d'intesa con le Caritas Diocesane, pilastri insostituibili nella decodifica delle fragilità locali.

La concretezza dei risultati è testimoniata da strumenti d'avanguardia come il Questionario di Capacitazione Civica, che rappresenta un atto di ascolto profondo che ha dato voce a 67 partecipanti, trasformando istanze critiche legate all'abitare, al lavoro e alla salute in una guida operativa multilingue. Grazie alla collaborazione scientifica e tecnica dell'Università degli Studi di Salerno, dell'Associazione Carretera Central ETS e di Innova ETS, la visione di una comunità inclusiva si è dotata di un'infrastruttura digitale dinamica, di un Vademecum georeferenziato in otto lingue.

L'efficacia dell'intervento è stata ulteriormente potenziata da una strategia di comunicazione mirata, con video esplicativi multilingue e laboratori esperienziali che hanno abbattuto le barriere dell'invisibilità digitale e linguistica, portando l'istituzione nelle "trincee" della vulnerabilità.

Giunti a questo traguardo, appare chiaro che i successi ottenuti, la capacità informativa accresciuta, la solidità dei protocolli e gli strumenti tecnologici rilasciati, non sono un punto di arrivo, ma una nuova base di partenza. Questo report finale restituisce l'immagine di una provincia che ha saputo guardare oltre l'emergenza, confermando che l'integrazione è un traguardo possibile solo quando la fermezza della visione politica si sposa con una gestione tecnica impeccabile e un'autentica, condivisa umanità.

01

L'ARCHITETTURA DEL PROGETTO SIN.TE.S.I.

Il progetto SIN.TE.S.I. Avellino non è nato come una sequenza isolata di interventi assistenziali, ma come una sfida metodologica capace di trasformare la gestione della migrazione in una strategia di sviluppo territoriale integrata. Il cuore pulsante, il "motore primo" di questa evoluzione, è stata la Stanza Virtuale.

L'architettura progettuale ha identificato nella Stanza Virtuale il proprio laboratorio permanente di coprogettazione. Superando la frammentazione degli interventi, questo spazio digitale ha permesso a Prefettura, Enti Locali e Terzo Settore di operare in una logica di intelligenza collettiva. Non un semplice tavolo tecnico, ma un "filtro intelligente" capace di decodificare le istanze eterogenee dell'Irpinia e tradurle in moduli operativi coerenti.

01.1

LA STANZA VIRTUALE COME PIVOT STRATEGICO E METODOLOGICO

Il successo di una strategia di inclusione sociale, nel complesso scenario contemporaneo, non può prescindere da una lettura analitica, corale e profondamente contestualizzata delle dinamiche locali. In quest'ottica, il progetto Avellino SIN.TE.S.I. ha individuato nella "Stanza Virtuale" molto più di un semplice strumento di consultazione digitale, diventando il vero e proprio motore pre-attuativo e il baricentro metodologico dell'intera iniziativa.

Tale spazio di coprogettazione, operando come un laboratorio permanente di riflessione e sintesi, ha permesso di superare la frammentazione degli interventi che storicamente caratterizza le politiche sociali. Il confronto dialettico tra attori pubblici e privati è stato così trasformato in una solida base di conoscenza epistemica, dove il dato tecnico si fonde con l'esperienza sul campo. Questa infrastruttura relazionale ha agito come un "filtro intelligente" capace di decodificare le istanze eterogenee del territorio irpino, traducendo i bisogni latenti in moduli didattici strutturati e obiettivi operativi coerenti.

La Stanza Virtuale ha rappresentato, in ultima analisi, l'anello di congiunzione vitale, il dispositivo che ha traslato la visione programmatica della Prefettura di Avellino in un'operatività tecnica condivisa, scientificamente fondata e metodologicamente rigorosa. Grazie a questo presidio di intelligenza collettiva, il progetto non si è limitato a gestire flussi, ma ha generato un nuovo modello di governance basato sulla conoscenza, sulla precisione d'intervento e sulla solidità delle relazioni istituzionali.

01.2

UNA METODOLOGIA DI GOVERNANCE PARTECIPATIVA

L'indagine condotta attraverso la Stanza Virtuale si è configurata come un processo di ascolto attivo e strutturato, superando la tradizionale raccolta di dati per diventare un vero catalizzatore di intelligenza collettiva.

L'obiettivo non è stato solo far emergere le criticità strutturali, ma mappare e valorizzare le competenze diffuse tra la Prefettura, gli Enti Locali e il vasto ecosistema del Terzo Settore irpino.

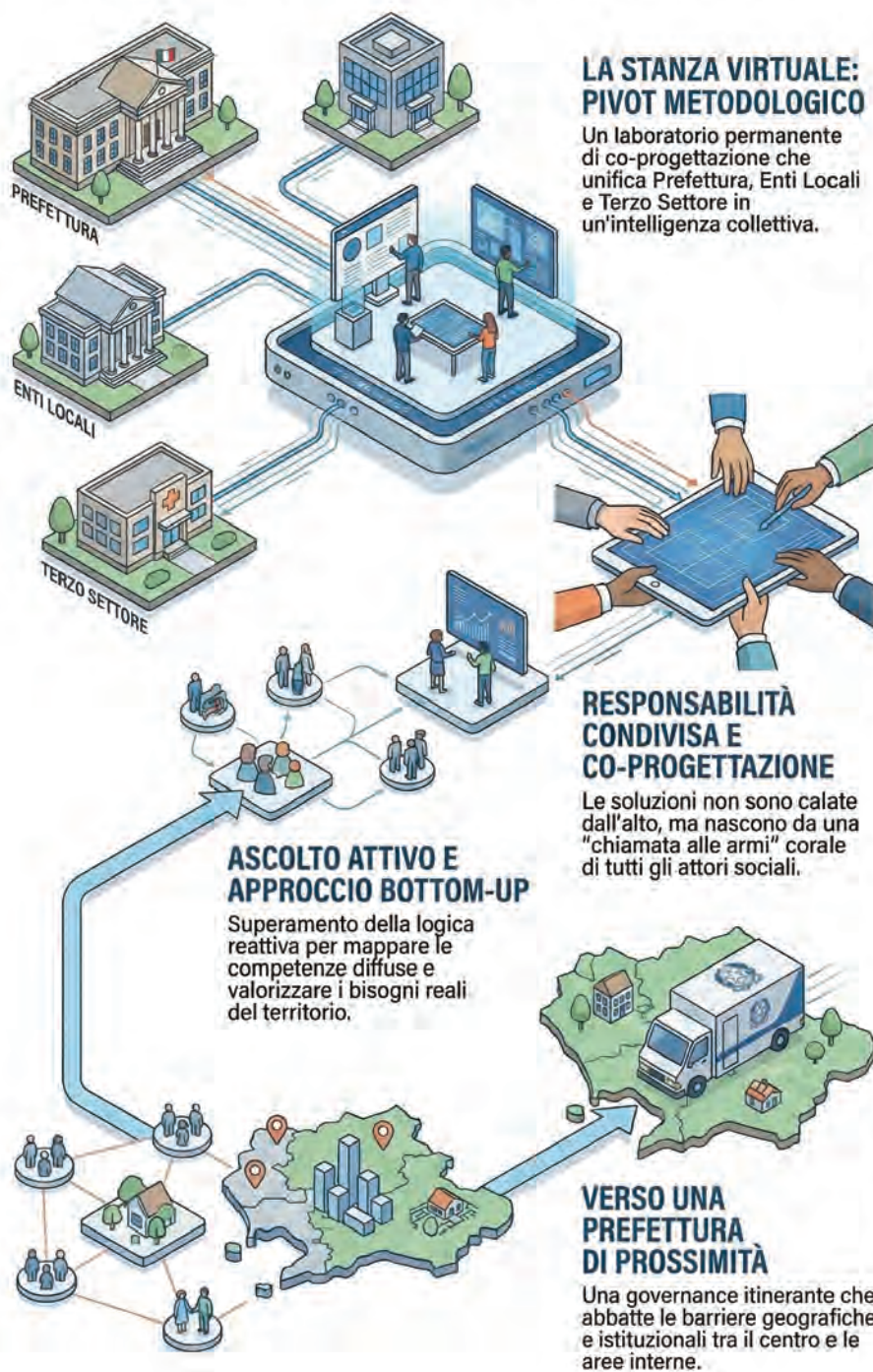
Abbandonando definitivamente la logica reattiva dell'intervento emergenziale, troppo

spesso limitata a risposte estemporanee e prive di visione, questa metodologia bottom up ha favorito la cristallizzazione di una rete di governance consapevole e resiliente.

Il coinvolgimento preventivo dei soggetti che operano quotidianamente nel sociale ha generato un profondo senso di responsabilità condivisa.

In questo contesto, le soluzioni progettuali hanno smesso di essere percepite come direttive calate verticalmente dall'autorità centrale per trasformarsi nell'esito di una reale e corale "chiamata alle armi" del territorio.

Questo approccio ha, invece, trasformato la complessità del sistema in una forza coesa, finalizzata alla costruzione di un bene comune superiore e in cui ogni attore si riconosce come parte integrante di un'unica, grande strategia di sviluppo e legalità.



01.3

GLI ARGOMENTI DI AZIONE TERRITORIALE

Dalla sintesi prodotta nella Stanza Virtuale si sono diramate le direttrici d'intervento che hanno dato corpo al percorso partecipativo territoriale del progetto Avellino SIN.T.E.S.I. per rispondere ai bisogni reali mappati sul territorio in modo coerente e responsabile alle reali necessità.

01.3.1

LA TUTELA DEI MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA)

Uno dei pilastri fondamentali emersi dal confronto sinergico riguarda la gestione e la tutela dei Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA). La loro condizione di intrinseca vulnerabilità richiede un quadro d'intervento estremamente rigoroso e sensibile, in piena adesione alle garanzie di protezione sancite dalla Legge 47/2017 (Legge Zampa).

Il dibattito sviluppatosi all'interno della Stanza Virtuale ha evidenziato come la protezione del minore debba evolvere verso un modello di inclusione orizzontale e multidimensionale. In questa visione, l'accoglienza materiale e il soddisfacimento dei bisogni primari si intrecciano indissolubilmente con tre direttrici fondamentali:

- alfabetizzazione linguistica, come strumento primario di interazione e diritto, e necessario ottenimento dell'attestato inerente all'assolvimento dell'obbligo scolastico (licenza media);
- supporto psicologico specialistico, per l'elaborazione dei traumi migratori e la costruzione di un'identità resiliente;
- orientamento formativo e professionale, per garantire una prospettiva di autonomia al raggiungimento della maggiore età;
- inclusione socioculturale nella comunità di riferimento.



Risulta dunque prioritario consolidare un legame organico e permanente tra le istituzioni prefettizie, i presidi scolastici e le comunità ospitanti. L'obiettivo è trasformare il complesso iter di accoglienza in un investimento strategico sul capitale umano, sostenere adeguatamente i minori accolti, formare cittadini attivi e consapevoli della società di domani.

Solo attraverso una presa in carico corale e multidimensionale, il territorio irpino può garantire che la vulnerabilità di oggi si trasformi nella risorsa sociale e professionale del futuro.

01.3.2

PROSSIMITÀ E DECENTRAMENTO

La peculiare conformazione orografica e demografica dell'Irpinia pone una sfida logistica e politica imprescindibile, legata al rischio latente di una "marginalizzazione istituzionale" delle aree interne. Nei piccoli comuni montani, geograficamente isolati dai principali flussi di servizio, la distanza fisica rischia di tradursi in una distanza dai diritti. In risposta a tale criticità, il progetto SIN.T.E.S.I. ha sancito la necessità impellente di implementare una strategia di prossimità reale.

Il fulcro di questa strategia risiede nell'istituzione di Punti Unici di Accesso (PUA) capillarmente diffusi sul territorio. Questi centri non sono concepiti come semplici sportelli burocratici o terminali amministrativi, ma come autentici "hub di relazione" e facilitatori sistemici. Essi operano per garantire l'esigibilità dei diritti civili e sociali, abbattendo contemporaneamente le barriere geografiche, linguistiche e culturali che spesso rendono i servizi centralizzati inaccessibili.

L'obiettivo è garantire che ogni cittadino, indipendentemente dalla sua collocazione logistica nelle valli o sui rilievi irpini, possa trovare un punto di riferimento qualificato. Trasformando il servizio da passivo (attesa nel capoluogo) a proattivo (presenza nel comune), il PUA diventa il garante di un'equità territoriale dove l'esercizio autentico della cittadinanza non è definita dalla vicinanza ai centri urbani, ma dalla capillarità di una rete istituzionale che non lascia indietro nessuno.

01.3.3

HOUSING E RESIDENZA

L'accesso a soluzioni abitative dignitose e stabili è stato identificato come il principale spartiacque sociologico tra una reale inclusione e una condizione di marginalità cronica. Il nesso tecnico e giuridico che lega il godimento di un alloggio all'iscrizione anagrafica costituisce il "nodo gordiano" della programmazione territoriale: la mancanza di una residenza certa, infatti, condanna l'individuo a una condizione di invisibilità istituzionale, precludendo l'accesso ai servizi essenziali e impedendo la stabilizzazione dello status legale.



La strategia d'azione di SIN.T.E.S.I. si articola nella promozione di protocolli locali di inclusione abitativa capaci di contrastare efficacemente i fenomeni di sfruttamento e ghettizzazione. L'obiettivo è incentivare modelli di housing sociale intesi come presupposti ontologici indispensabili. Senza una dimora stabile e riconosciuta, ogni percorso di autonomia rimane monco.

In questa prospettiva, l'alloggio cessa di essere una mera risposta emergenziale per diventare il pilastro di una completa cittadinanza. Garantire una dimora significa restituire certezza giuridica alla persona, permettendo la fruizione dei diritti civili e sociali e

trasformando il territorio irpino in uno spazio di legalità dove l'integrazione parte dalla stabilità del focolare per arrivare alla partecipazione attiva nella comunità.

01.3.4

VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE E LAVORO



Il passaggio dalla fase puramente assistenziale alla piena autonomia economica costituisce il traguardo teleologico e il principale indicatore di successo delle politiche finanziate dal Fondo FAMI.

L'analisi territoriale ha rilevato l'urgenza di strutturare sistemi evoluti di bilancio delle competenze, strumenti tecnici capaci di mappare, validare e certificare il patrimonio di abilità dei cittadini stranieri.

Troppo spesso i titoli di studio e le attitudini professionali pregresse rimangono invisibili o non formalizzate, finendo per disperdersi nel mercato del lavoro sommerso e alimentando fenomeni di marginalità.

Per contrastare questa dispersione, la formazione professionale deve evolvere verso un modello sartoriale, allineandosi ai fabbisogni reali del mercato del lavoro irpino. Questo mutamento paradigmatico mira a elevare il migrante dal ruolo statico di "soggetto passivo assistito" a quello dinamico di "risorsa attiva".

Non si tratta solo di inclusione sociale, ma di una precisa strategia di sviluppo economico, dove l'empowerment individuale diventa il motore di un circolo virtuoso che genera valore aggiunto per il tessuto produttivo locale.

In quest'ottica, l'integrazione cessa di essere un costo sociale per trasformarsi in un asset territoriale, fondato sul mutuo beneficio. Il riconoscimento delle competenze e l'inserimento lavorativo qualificato garantiscono dignità alla persona e, simultaneamente, offrono alle imprese locali manodopera specializzata e motivata, consolidando una coesione sociale basata sulla partecipazione attiva e sulla legalità occupazionale.

01.3.5

IL “FIL ROUGE” DEL FONDO FAMI CON LA SOSTENIBILITÀ FUTURA

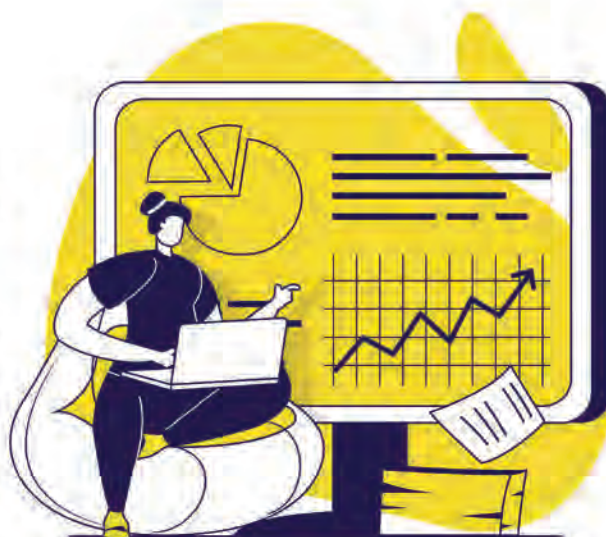
Un elemento di criticità tecnica, emerso con particolare evidenza durante i lavori, riguarda il divario conoscitivo e procedurale relativo alle opportunità di finanziamento europeo, con un focus specifico sulla complessa programmazione del Fondo FAMI 2021-2027.

È stato rilevato come molte Amministrazioni locali e realtà del Terzo Settore incontrino ostacoli nel capitalizzare appieno queste risorse, a causa di una limitata padronanza delle procedure di project management e degli stringenti protocolli di rendicontazione comunitari.

Per colmare tale gap, la Stanza Virtuale ha tracciato la rotta per i futuri laboratori formativi, concepiti come percorsi intensivi di capacity building orientati alla coprogettazione strategica.

L'obiettivo è duplice:

- fornire alla rete territoriale gli strumenti tecnici e metodologici per navigare con successo i bandi europei;
- garantire che le competenze acquisite diventino patrimonio stabile del territorio irpino.



Questo approccio garantisce la sostenibilità degli interventi e la replicabilità delle buone prassi maturate. Trasformando la rete di SIN.T.E.S.I. in un centro di competenza diffuso, si assicura che l'impatto del progetto non si esaurisca con la scadenza dei termini formali, ma prosegua in modo autonomo.

La sfida vinta è dunque quella di aver seminato le basi per una governance dei flussi migratori che sia non solo tecnicamente ineccepibile, ma finanziariamente resiliente e proiettata verso il futuro.

02

I TAVOLI DI LAVORO: UNA GOVERNANCE ITINERANTE PER L'INTEGRAZIONE TERRITORIALE

L'architettura sistemica del progetto Avellino SIN.T.E.S.I. (SINergie TERRitoriali e Strategie d'Integrazione) trova la sua massima espressione nell'istituzione del Tavolo di Lavoro, un organismo di coordinamento interistituzionale permanente.

Superando definitivamente la logica della consultazione episodica e frammentata, il Tavolo si è configurato come una vera e propria officina di ingegneria sociale, dove la pianificazione si sostituisce all'estemporaneità e alla contingenza.

Promosso dalla Prefettura di Avellino in qualità di ente capofila, questo organismo ha operato come una camera di compensazione vitale tra le prerogative della Pubblica Amministrazione e le competenze pragmatiche del privato sociale.

La sfida sottesa a questo apparato di governance risiede nella volontà politica e tecnica di trasformare l'accoglienza da mera gestione dell'emergenza a processo di pianificazione strategica. L'obiettivo ultimo non è solo il dialogo, ma la redazione di un Protocollo d'Intesa che sancisca un impegno formale, operativo e duraturo per l'inclusione dei cittadini di Paesi terzi.

In questo capitolo emerge con chiarezza come la dialettica costante tra gli attori coinvolti abbia permesso di convertire la complessità geografica e burocratica della provincia irpina in un modello di rete integrata.

Attraverso la condivisione di un linguaggio tecnico ed istituzionale comune, il progetto è riuscito a sintetizzare istanze diverse verso obiettivi di legalità e coesione sociale profondamente condivisi. SIN.T.E.S.I. non è dunque solo un acronimo, ma la prova tangibile che, quando le istituzioni "fanno sistema", il territorio diventa capace di generare risposte resilienti, eque e all'altezza delle sfide globali.

02.1

LA RETE OPERATIVA DI COMPETENZE AI TAVOLI DI CONFRONTO

Il progetto SIN.T.E.S.I. ha generato una forte coesione territoriale che si è manifestata nella costante attività dei tavoli tematici, dove la presenza costante di oltre 80 partecipanti si è rivelata come un vero esercizio di cooperazione tra attori diversificati.

La regia istituzionale è stata garantita dalla Prefettura di Avellino, che ha coordinato un dialogo strategico con la Regione Campania, presente sia nei processi decisionali che nell'operatività dei Centri per l'Impiego (C.P.I.) di Avellino e Ariano Irpino.

Al tavolo delle autonomie locali, l'esperienza amministrativa dei comuni di Avellino, Sant'Angelo dei Lombardi e Gesualdo si è intrecciata con la competenza tecnica degli Ambiti Territoriali e dei Consorzi dei Servizi Sociali (A01, A02, A03/Alta Irpinia, A04, A05 e Atripalda).

CONTESTO: DA EMERGENZA A STRATEGIA

Il progetto SIN.T.E.S.I. ha trasformato la gestione della migrazione in Irpinia da emergenziale a strategica. Il cuore di questa evoluzione è la **rete operativa di competenze**, una "governance itinerante" per garantire legalità, inclusione e coesione sociale.



Presidio di Legalità

La partecipazione delle forze dell'ordine garantisce un'integrazione sicura e trasparente.



Cooperazione Multilivello

Dialogo costante tra istituzioni nazionali, enti locali e attori del privato sociale.

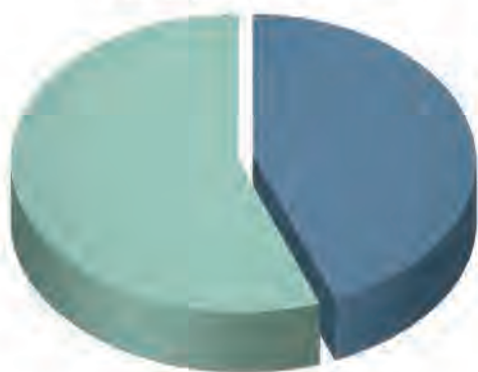


Oltre 80 Partecipanti Attivi

Un impegno corale che unisce competenze tecniche, amministrative e umane sul territorio irpino.

Questa rete ha permesso di calibrare i servizi sulla specifica morfologia del territorio, lavorando in simbiosi con enti nazionali come l'INPS di Avellino, l'INAIL di Sant'Angelo dei Lombardi e l'Ispettorato Territoriale del Lavoro (ITL), figure chiave per la regolarizzazione e la tutela sociale dei migranti.

Sesso partecipanti



Donna: 55,6% Uomo: 44,4%

La dimensione dei diritti fondamentali ha visto sedere ai tavoli l'ASL di Avellino, per il presidio della salute, e un robusto comparto educativo formato dai C.P.I.A. di Avellino e Sant'Angelo dei Lombardi, con il supporto scientifico dell'Università di Salerno. La presenza dell'O.I.M. (Organizzazione Internazionale per le Migrazioni) ha elevato il confronto a standard internazionali, garantendo una prospettiva globale sulle rotte e sui diritti.

Un contributo determinante è arrivato dal comparto della sicurezza integrata. La partecipazione costante della Polizia di Stato, del Comando Provinciale dei Carabinieri (comprese

le articolazioni di Avellino e Ariano Irpino) e della Guardia di Finanza ha permesso di affrontare i tavoli con una visione d'insieme, dove la legalità è diventata il presupposto per un'integrazione sicura e trasparente sia per i cittadini stranieri che per la comunità ospitante.

Il mondo del lavoro è stato rappresentato da un fronte compatto composto dalle associazioni datoriali Coldiretti, Confindustria e ANCE, che hanno dialogato con le rappresentanze sindacali di CGIL, CISL (con ANOLF) e UIL.

Questo confronto ha permesso di mappare le reali necessità occupazionali della provincia, trasformando i tavoli in laboratori di incontro tra domanda e offerta.

Infine, la dimensione della prossimità e del sostegno quotidiano è stata animata dal Terzo Settore e dal mondo cattolico. La Diocesi e la Caritas di Avellino,

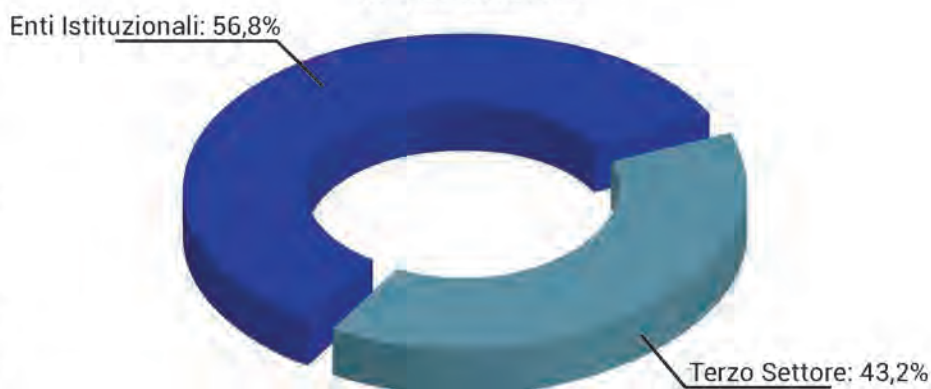
l'arcidiocesi di Sant' Angelo dei Lombardi – Conza – Nusco - Bisaccia, la Diocesi di Ariano Irpino – Lacedonia, insieme alle Misericordie, hanno portato l'esperienza di una prossimità organizzata, lavorando fianco a fianco con realtà associative e cooperative come l'ARCI (e Dimbaya APS), Innova ETS, Comunità Accogliente, e le organizzazioni di volontariato Don Tonino Bello e Panacea.

Questa pluralità di voci ha garantito che le decisioni prese ai tavoli avessero sempre un impatto concreto e umano, trasformando la teoria dell'integrazione in una pratica di comunità diffusa.

OPERATORI CHE HANNO PARTECIPATO AL PERCORSO



TIPOLOGIA ENTI



02.2

LA METODOLOGIA SWOT COME DISPOSITIVO DI ANALISI CRITICA E AUTORIFLESSIVA

Affinché il confronto interistituzionale non rimanesse confinato nell'alveo di riflessioni teoriche astratte o di sterili protocolli d'intesa, la metodologia dell'Analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) è stata assunta come vera e propria bussola metodologica per orientare l'efficacia e la concretezza degli interventi.



Questo approccio ha imposto agli attori territoriali un rigoroso esercizio di onestà intellettuale, affinché la SWOT Analysis fosse vissuta come una necessità di "guardarsi allo specchio" per decodificare la complessa realtà fenomenologica irpina. Attraverso una lettura binaria e rigorosa, il Tavolo ha operato una distinzione netta tra:

Fattori Endogeni (Internal)

una mappatura dei punti di forza e delle debolezze intrinseche al sistema dei servizi locali, misurando la capacità di risposta delle infrastrutture esistenti.

Fattori Esogeni (External)

un'analisi delle opportunità e delle minacce derivanti dal contesto macroeconomico, legislativo e sociale, utile a prevedere gli impatti dei flussi finanziari e delle resistenze culturali.

Tale rigore analitico ha permesso di trasformare le intuizioni individuali in evidenze sistemiche, fornendo una base solida e inoppugnabile su cui innestare le proposte operative. In questo modo, la strategia di inclusione del progetto SINT.E.S.I. si è dotata di un'armatura logica capace di resistere alle contingenze, trasformando la diagnosi territoriale in un piano d'azione orientato al risultato.

02.3

LA DIMENSIONE INTERNA, TRA RESILIENZA DEL TERZO SETTORE E FRAGILITÀ SISTEMICHE

L'esame analitico dei fattori interni ha rivelato un ecosistema territoriale caratterizzato da un profondo contrasto dialettico tra la straordinaria resilienza delle reti di prossimità e la persistente rigidità degli apparati burocratici.



02.3.1

I PUNTI DI FORZA “IL CAPITALE SOCIALE DELL’IRPINIA”

Tra i Punti di Forza, emerge con vigore la presenza di comunità accoglienti e di un tessuto associativo di rara capillarità. Le Caritas Diocesane, agendo in prima linea insieme a una rete strutturata di Enti del Terzo Settore, sigle sindacali e organizzazioni storiche come l'Arci e le Misericordie, costituiscono l'ossatura portante del sistema.

Queste realtà sono capaci di fornire un supporto multidimensionale d'eccellenza, che spazia dalla tutela legale specialistica al supporto psicologico transculturale, garantendo una presa in carico multidimensionale, che va oltre la mera assistenza materiale.



02.3.2

LE DEBOLEZZE “LE BARRIERE SISTEMICHE E LIMITI OPERATIVI”

Di contro, le Debolezze individuate segnalano criticità strutturali che rischiano di agire da colli di bottiglia per l'intero sistema. È emersa una preoccupante carenza di mediatori linguistico-culturali all'interno dei servizi pubblici, unita a una frammentazione della formazione specialistica per gli operatori di front line.

La burocratizzazione dei processi, esacerbata dalla cronica carenza di personale presso gli uffici governativi e da una digitalizzazione ancora parziale delle informazioni, costituisce una barriera d'accesso critica. Tali limiti rischiano di vanificare l'impegno profuso dai singoli attori sociali, rendendo improcrastinabile una sistematizzazione dei flussi comunicativi e operativi. La sfida, dunque, risiede nel trasformare queste criticità in obiettivi di riforma, integrando la flessibilità del Terzo Settore con una rinnovata efficienza della Pubblica Amministrazione.

02.4

LA DIMENSIONE ESTERNA: OPPORTUNITÀ FINANZIARIE E MINACCE AMBIENTALI

L'allargamento della prospettiva analitica agli elementi di contesto ha permesso di intercettare opportunità strategiche di portata straordinaria, incardinate nei flussi di finanziamento del Fondo FAMI, del PNRR e del programma GOL (Garanzia Occupabilità Lavoratori). Questi strumenti non rappresentano semplici erogazioni economiche, ma costituiscono il vero volano finanziario per la sostenibilità dei processi nel medio e lungo periodo, permettendo di superare la logica della progettualità episodica a favore di un'infrastruttura di servizi permanente.

La collaborazione strutturale con enti nazionali di rilievo, quali l'ANCI, l'Ufficio Scolastico Provinciale e i grandi attori del comparto industriale, ha aperto margini di manovra inediti per una reale integrazione lavorativa. Questo network interistituzionale, infatti, consente di allineare la domanda delle imprese con i percorsi di formazione, trasformando l'accoglienza in un fattore di sviluppo economico territoriale.

Tuttavia, il Tavolo Tecnico ha operato con onestà intellettuale nel riconoscere la persistenza di minacce significative e deterrenti sistemici. Le criticità non risiedono soltanto nel deficit infrastrutturale e nella complessa viabilità delle aree interne irpine, ma affondano le radici in rischi di natura socioculturale. Il persistere di pregiudizi radicati, la percezione distorta dei servizi come “privilegi” e le farraginose complessità normative legate al riconoscimento dei titoli di studio esteri, agiscono come freni alla piena realizzazione individuale.

Affrontare tali minacce richiede un impegno che vada oltre la gestione amministrativa, necessitando di azioni di sensibilizzazione culturale e riforme procedurali capillari. Solo attraverso la decostruzione di questi ostacoli sarà possibile trasformare il potenziale dei finanziamenti in una reale coesione sociale, garantendo che l'integrazione sia percepita non come una variabile isolata, ma come un valore aggiunto per l'intera cittadinanza.

02.5

IL MODELLO ITINERANTE: LA “PREFETTURA DI PROSSIMITÀ” E IL CAPITALE SOCIALE

In continuità con l'eredità metodologica di R.E.T.I. Avellino, il progetto SIN.T.E.S.I. ha operato una trasformazione paradigmatica della natura stessa dell'incontro istituzionale.

La scelta di delocalizzare le sessioni operative del Tavolo Tecnico, spostando il baricentro decisionale dal capoluogo verso i nodi vitali della provincia con tappe significative in realtà quali Sant'Angelo dei Lombardi, Ariano Irpino e Petruro, è risultato un percorso fortemente condiviso dalla governance del progetto.

Questa scelta è stata una precisa e coraggiosa scelta politica di prossimità, che ha ribaltato il percepito diffuso di una distanza della presenza istituzionale dalle aree interne e marginali rispetto ai grandi centri.

In questo contesto, la Prefettura ha abbandonato la dimensione statica dei palazzi governativi per “farsi territorio”, attivando un processo di ascolto strutturato che ha permesso di valorizzare le specificità dei singoli distretti. Questo approccio itinerante ha scardinato la visione del centralismo amministrativo, restituendo protagonismo a quegli attori locali e a quelle comunità rurali che spesso si sentono ai margini dei grandi processi decisionali.

Parallelamente alla dimensione tecnica, l'integrazione di momenti di socializzazione informale ha svolto una funzione catalizzatrice nel consolidamento del capitale sociale territoriale.

L'umanizzazione dei rapporti interistituzionali e l'abbattimento delle barriere formali hanno favorito uno scambio di esperienze fluido, empatico e sincero.

Tale ecologia delle relazioni è stata la condizione necessaria per edificare una fiducia reciproca autentica, un elemento immateriale, ma imprescindibile, affinché i Protocolli d'Intesa evolvano in strumenti vivi di cooperazione e sviluppo per l'intera comunità irpina.



02.6

GLI ASSI D'INTERVENTO

La sintesi del lavoro collettivo risiede nella consapevolezza e maturazione generata dai tavoli tecnici, svoltisi tra marzo e settembre 2025, attraverso un percorso che ha condotto alla cristallizzazione di quattro pilastri operativi.

Questi pilastri sono intesi come dispositivi interconnessi di un unico e organico disegno di sviluppo territoriale, volto a trasformare la gestione dei flussi migratori in un'opportunità di crescita per l'intera provincia di Avellino.

Ciascun asse rappresenta una risposta analitica a una specifica criticità rilevata, convergendo verso l'obiettivo comune della legalità, dell'autonomia e della coesione sociale.

02.6.1

LA MOBILITÀ SOLIDALE: LE NAVETTE A BASSO COSTO CONTRO LO SFRUTTAMENTO

L'asse strategico dedicato alla mobilità non si esaurisce in una mera risposta a bisogni logistici, ma si configura come un presidio di legalità fondamentale, finalizzato a scardinare le basi materiali che acuiscono la marginalizzazione sociale dei cittadini stranieri e che alimentano i circuiti del caporalato.

La proposta progettuale prevede l'istituzione di tratte circolari integrate, progettate per connettere i centri di accoglienza e i comuni delle aree marginali con i principali nodi produttivi e i distretti industriali dell'Irpinia.

Questa visione di "mobilità di prossimità" è stata strutturata attraverso il coinvolgimento sinergico dell'Azienda Irpina Trasporti (AIR), del Mobility Manager territoriale e delle Misericordie, ottimizzando il patrimonio di mezzi e le infrastrutture già esistenti sul territorio.

L'obiettivo sistemico è la creazione di un servizio di trasporto pubblico accessibile, sicuro e rigorosamente monitorabile, capace di neutralizzare le disuguaglianze spaziali che storicamente rendono i lavoratori vulnerabili al ricatto dei trasportatori abusivi.

Garantire la mobilità nelle aree interne più isolate significa, dunque, assicurare una facilitazione nell'accesso alle opportunità lavorative e il pieno esercizio del diritto al lavoro in condizioni di dignità e sicurezza.

Trasformando il trasporto da variabile critica in asset di protezione sociale, l'intervento sottrae terreno alle economie sommerse e restituisce ai lavoratori la libertà di movimento, consolidando la Prefettura e gli attori locali come garanti di un mercato del lavoro trasparente e di un territorio realmente interconnesso.

02.6.2

INFO POINT DIFFUSI: L'INTERFACCIA AMICHEVOLE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il secondo pilastro dell'architettura progettuale interviene in modo incisivo sulla dispersione informativa, attraverso la creazione di una rete ibrida di Info Point, strutturata su una duplice dimensione: fisica e digitale.

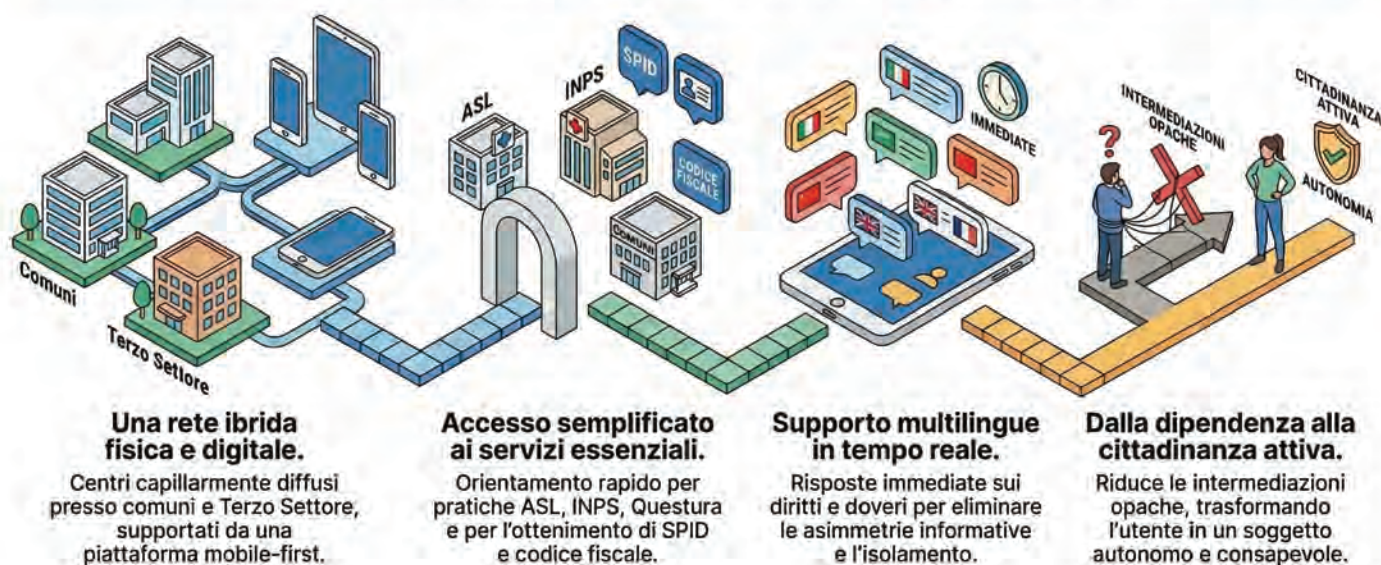
Questi nodi strategici, capillarmente localizzati presso i comuni capofila e le sedi d'eccellenza del Terzo Settore, operano come centri di orientamento multilingue ad alto valore aggiunto, finalizzati alla semplificazione radicale dell'accesso ai servizi essenziali (ASL, INPS, Questura).

La componente digitale, sviluppata secondo un rigoroso approccio mobile first, è stata progettata per fornire risposte in tempo reale sui diritti e i doveri dei cittadini stranieri, abbattendo efficacemente le barriere burocratiche e linguistiche. In questa configurazione, l'Info Point evolve da semplice ufficio di assistenza a vero e proprio strumento di cittadinanza attiva.

L'obiettivo sistemico è la facilitazione nell'ottenimento di asset digitali vitali, quali lo SPID o il codice fiscale, elementi ormai indispensabili per l'esercizio dei diritti civili e sociali.

La rete degli Info Point agisce come un presidio di legalità, promuovendo l'autonomia dell'utente nell'interazione con la Pubblica Amministrazione, riducendo drasticamente gli spazi per l'intermediazione opaca e garantendo quindi un accesso equo, trasparente e diretto ai percorsi di integrazione.

Una rete strategica distribuita sul territorio irpino per abbattere le barriere burocratiche e linguistiche tra istituzioni e cittadini. L'integrazione passa per un accesso semplice, diretto e multilingue ai diritti fondamentali.



02.6.3

PIATTAFORMA DI MATCHING PER LA TRASPARENZA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

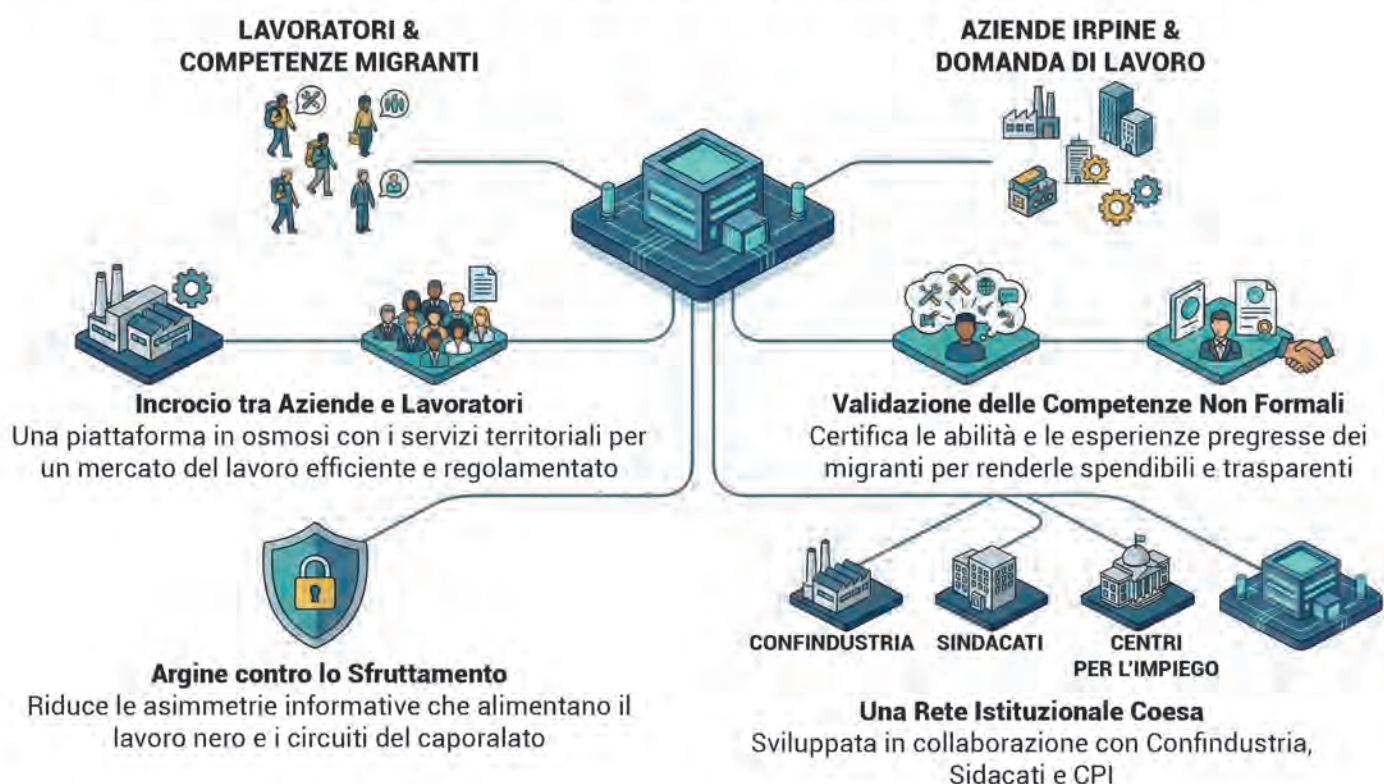
La Piattaforma di Matching si configura come il cuore tecnologico dell'intervento, ponendosi al servizio della legalità occupazionale e dell'efficienza del mercato del lavoro.

Concepita per operare in costante osmosi con il sistema dei servizi territoriali, questa infrastruttura digitale non si esaurisce nella mera funzione di incrocio tra domanda e offerta; essa agisce, in senso più ampio, come un dispositivo di certificazione e validazione delle competenze, con un focus specifico sulle abilità non formali e informali maturate dai cittadini migranti nei propri percorsi di vita.

Attraverso il coinvolgimento organico di Confindustria, delle sigle sindacali e dei Centri per l'Impiego (CPI), lo strumento ambisce a consolidare un mercato del lavoro trasparente e regolamentato. In questo ecosistema digitale, le imprese hanno l'opportunità di reperire manodopera qualificata e profili professionali verificati, riducendo le asimmetrie informative che spesso alimentano i circuiti del lavoro sommerso.

La Piattaforma rappresenta, dunque, un argine strutturale contro il lavoro nero e lo sfruttamento, offrendo ai cittadini stranieri la possibilità di veder riconosciuto il proprio bagaglio professionale pregresso.

Trasformando il curriculum individuale in un asset certificato e spendibile, l'innovazione tecnologica si fa garante di una mobilità sociale ascendente, in cui il merito e la legalità diventano i binari su cui corre lo sviluppo economico dell'intero territorio irpino.



02.6.4

IL PRONTUARIO DELLA FORMAZIONE DEL COORDINAMENTO DIDATTICO E DELL'ALFABETIZZAZIONE CIVICA

L'ultimo pilastro portante dell'architettura dei tavoli è rappresentato dal Prontuario della Formazione, un ecosistema digitale interattivo concepito per mappare e mettere a sistema l'intera offerta educativa della provincia di Avellino. Questo strumento nasce come risposta analitica alla frammentazione dei percorsi di apprendimento della lingua italiana (L2) e della formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, settori spesso caratterizzati da un'eccessiva dispersione dell'offerta.

Il Prontuario si configura come un dispositivo bifronte: da un lato funge da portfolio dinamico per il cittadino migrante, consentendogli di tracciare con consapevolezza il proprio iter formativo; dall'altro rappresenta uno strumento decisionale per gli operatori, chiamati a orientare l'utenza verso percorsi di reskilling (riqualificazione) e upskilling (potenziamento delle competenze) strettamente interconnessi con le reali necessità del mercato del lavoro locale.

In questa visione, la formazione viene elevata a requisito strutturale per il conseguimento dell'autonomia individuale. Integrandosi sinergicamente con gli assi dell'abitare e della tutela legale, il Prontuario chiude il cerchio dell'inclusione sociale, trasformando il percorso di apprendimento in un asset spendibile e certificato e garantendo che la crescita del singolo diventi un volano di sviluppo per l'intero tessuto produttivo e sociale del territorio.

Questa struttura quadripartita definisce il nuovo volto della governance di sviluppo territoriale irpino: un sistema dove la tecnologia, la logistica e la formazione si fondono in un'unica strategia di protezione e promozione della persona umana, nonché un modello dove la responsabilità condivisa tra istituzioni e comunità diventa il fondamento per un territorio, capace di trasformare la gestione dei flussi migratori in un'opportunità di rigenerazione per l'intera provincia irpina.

Mappatura Unitaria dell'Offerta Educativa

Centralizza i percorsi di lingua italiana (L2) e formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.



Strumento Decisionale per gli Operatori

Orienta l'utenza verso percorsi di **riqualificazione (reskilling)** basati sui bisogni occupazionali del territorio.



Portfolio Dinamico per il Migrante

Consente al cittadino straniero di tracciare e visualizzare con consapevolezza il proprio iter formativo.

Formazione come Requisito di Autonomia

Trasforma l'apprendimento in un asset certificato per l'inserimento nel tessuto produttivo irpino.



03

IL FRAMEWORK DI POTENZIAMENTO PROFESSIONALE E LO SVILUPPO DEL CAPITALE ISTITUZIONALE

Il cuore pulsante del progetto Avellino SIN.T.E.S.I. si è cristallizzato in un sofisticato framework di potenziamento professionale della durata di 30 ore, concepito come un ecosistema dinamico di apprendimento e co-costruzione di prassi amministrative e operative d'avanguardia.

Il Framework di Capacitazione



Questo percorso, rivolto strategicamente ai quadri direttivi e alla dirigenza della Pubblica Amministrazione e del Privato Sociale, ha perseguito l'obiettivo di radicare una rinnovata cultura del coordinamento interistituzionale.

Evoluzione del Ruolo: da Esecutori a Registri



I funzionari passano dalla mera applicazione di procedure alla direzione strategica dei processi di inclusione.

L'intento profondo è stato quello di evolvere il ruolo dei funzionari della Prefettura e degli Enti Locali, trasformandoli da meri esecutori di procedure in registri strategici dei processi di inclusione territoriale.

Ospitata presso il polo TAM TAM di Avellino, la formazione ha operato una sintesi magistrale tra approcci multidisciplinari partecipativi, attingendo in modo funzionale alle scienze giuridiche, sociologiche e ai più moderni modelli di management pubblico, necessari per governare la fluidità e la complessità dei flussi migratori contemporanei.

Il risultato è la consegna di una "cassetta degli attrezzi" tecnica e metodologica di altissimo livello, orientata non solo all'efficienza immediata, ma alla sostenibilità di lungo periodo delle politiche territoriali. In questo spazio di confronto, il rigore normativo si è fuso con la visione sociale, delineando un nuovo paradigma di governance in cui l'efficacia dell'azione amministrativa diventa il presupposto fondamentale per la coesione e lo sviluppo del territorio irpino.



Una "Cassetta degli Attrezzi" Tecnica

Consegna di strumenti metodologici orientati all'efficienza immediata e alla sostenibilità delle politiche nel lungo periodo.

03.1

GOVERNANCE DEI FLUSSI FINANZIARI DAL FONDO FAMI E PROGRAMMAZIONE EUROPEA

L'apertura del percorso formativo è stata affidata alla Dott.ssa Cristina De Luca, figura di riferimento nel coordinamento di sistemi complessi finanziati da programmi europei e nazionali. Il modulo ha tracciato le coordinate metodologiche fondamentali per una gestione rigorosa del Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI), decodificandone l'intero ciclo di vita, dalla delicata fase di programmazione strategica fino ai rigorosi protocolli di rendicontazione finale.

L'intervento ha posto un accento particolare sulla costruzione di quadri logici coerenti, intesi come la struttura portante necessaria a trasformare le risorse comunitarie in benefici tangibili per il territorio irpino. Attraverso l'identificazione di indicatori di impatto misurabili, la Dott.ssa De Luca ha delineato la transizione verso una cultura della progettazione "data driven", in cui ogni azione e ogni spesa devono essere giustificate da un ritorno sociale verificabile e oggettivo.

Questo approccio scientifico alla gestione dei fondi ha l'obiettivo primario di minimizzare i rischi di criticità amministrativa in fase di audit, garantendo al contempo la massima trasparenza e l'efficacia dell'azione pubblica. Il messaggio chiave consegnato ai partecipanti risiede nell'importanza di una governance tecnica d'eccellenza, capace di armonizzare le stringenti procedure di controllo europee con le reali esigenze di inclusione del territorio, elevando la qualità complessiva dei procedimenti e assicurando la sostenibilità dei servizi nel lungo periodo.

03.2

MODELLI DI ABITARE SOCIALE E INCLUSIONE DI GENERE

La dimensione dell'autonomia sociale è stata esplorata attraverso il contributo sinergico dell'Assessora Dott.ssa Carla Cocilova (Vice Sindaca del Comune di Pontedera) e dell'Assessore Dott. Mario Morcone (Assessore alla Sicurezza, Legalità e Immigrazione della Regione Campania). Il confronto ha permesso di delineare una visione integrata della governance migratoria, capace di coniugare la tenuta dei sistemi di sicurezza con la promozione di percorsi di cittadinanza attiva e inclusione strutturale.

Modelli di Abitare Sociale (Cohousing)



Oltre l'emergenza: il paradigma del Cohousing

Evoluzione verso soluzioni abitative condivise per abbattere l'isolamento sociale e rigenerare aree marginali.



La casa come pilastro di cittadinanza

L'alloggio stabile è il presupposto giuridico per la residenza, l'accesso ai servizi e lo status legale.



Integrazione attraverso la rigenerazione urbana

Modelli di edilizia sociale dove la condivisione di spazi tra italiani e stranieri genera coesione.

Un pilastro fondamentale della riflessione è stato il Paradigma del Cohousing, presentato come l'evoluzione necessaria per superare definitivamente la logica dell'accoglienza emergenziale.

In questa prospettiva, l'abitare non è inteso come mera erogazione di un servizio alloggiativo, ma come una strategia di rigenerazione urbana e sociale finalizzata all'abbattimento dell'isolamento.

L'esperienza del Comune di Pontedera si pone, in tal senso, come un modello di riferimento nazionale attraverso progetti di edilizia sociale innovativa. L'amministrazione ha dimostrato come la condivisione di spazi e servizi tra cittadini italiani e stranieri possa generare nuova linfa per la sostenibilità comunitaria, trasformando zone potenzialmente marginali in laboratori di coesione sociale.

Parallelamente, sotto la guida della Dott.ssa Cocilova, il modulo ha affrontato il tema cruciale dell'Empowerment e dell'Inclusione delle Donne Migranti, con un focus specifico sulle dinamiche di genere e sui percorsi di autoimprenditorialità.

L'analisi ha evidenziato come l'integrazione femminile rappresenti il vero volano per la stabilizzazione dei nuclei familiari e per la crescita del capitale sociale territoriale.

A titolo di buona pratica, il Comune di Pontedera ha implementato sportelli di orientamento e protocolli di supporto alla creazione di microimprese femminili, favorendo la transizione

delle donne migranti da soggetti vulnerabili a protagoniste della vita civica ed economica. Tali interventi hanno dimostrato che investire sulla leadership e sulle competenze delle donne non solo facilita la mediazione culturale all'interno delle comunità, ma contribuisce alla creazione di un tessuto produttivo locale più resiliente, inclusivo e orientato all'innovazione sociale.

Inclusione di Genere ed Empowerment



La donna come volano di stabilizzazione

L'integrazione femminile è considerata il motore principale per la stabilità delle famiglie e del capitale sociale.



Sostegno all'autoimprenditorialità

Implementazione di sportelli di orientamento per trasformare le donne migranti in protagoniste della vita economica.



Leadership e Mediazione

Investire sulle competenze femminili per facilitare la mediazione culturale e creare tessuti produttivi resilienti.

03.3

CAPACITAZIONE, MULTIAGENZIA E TRANSIZIONE VERSO LA CO-PROGETTAZIONE

Il passaggio dalla speculazione teorica alla prassi sistemica è stato delineato dal Dott. Stefano Carboni, esperto di progettazione europea, il cui contributo ha focalizzato l'attenzione sulla capacitazione e al lavoro multiagenzia. L'obiettivo strategico dell'intervento è stato il superamento definitivo dei "compartimenti stagni" tra la Pubblica Amministrazione e il Terzo Settore, promuovendo un'integrazione funzionale capace di massimizzare l'efficacia delle politiche locali.

Un nodo tecnico di fondamentale rilevanza, essenziale per la comprensione dell'intera architettura del progetto, risiede nella transizione dalla coprogrammazione alla coprogettazione. Tale evoluzione non rappresenta un semplice mutamento terminologico, ma una precisa trasformazione giuridica e metodologica, in quanto permette di convertire il dialogo territoriale in una partnership operativa solida e vincolante.

Per comprendere appieno la portata di questo cambiamento, occorre interpretare tale passaggio come il superamento della logica tradizionale dell'appalto, spesso limitata a una prestazione di servizi unidirezionale, a favore di un modello di responsabilità condivisa tra attori pubblici e privati. In questo nuovo assetto, la Pubblica Amministrazione e il privato sociale non sono più legati da un rapporto gerarchico o puramente negoziale, ma cooperano all'interno di un'infrastruttura di governance paritaria, orientata al bene comune e alla sostenibilità duratura dei processi di integrazione.

03.4

OPERATIVITÀ SUL CAMPO: LA PRESA IN CARICO E INSERIMENTO LAVORATIVO

La dimensione operativa e la gestione quotidiana degli interventi sono state analizzate attraverso il contributo della Dott.ssa Serenella Pallecchi, esperta in processi sociali, e del Dott. Pavlo Blancuzzi, coordinatore territoriale e supervisore di equipe FAMl.

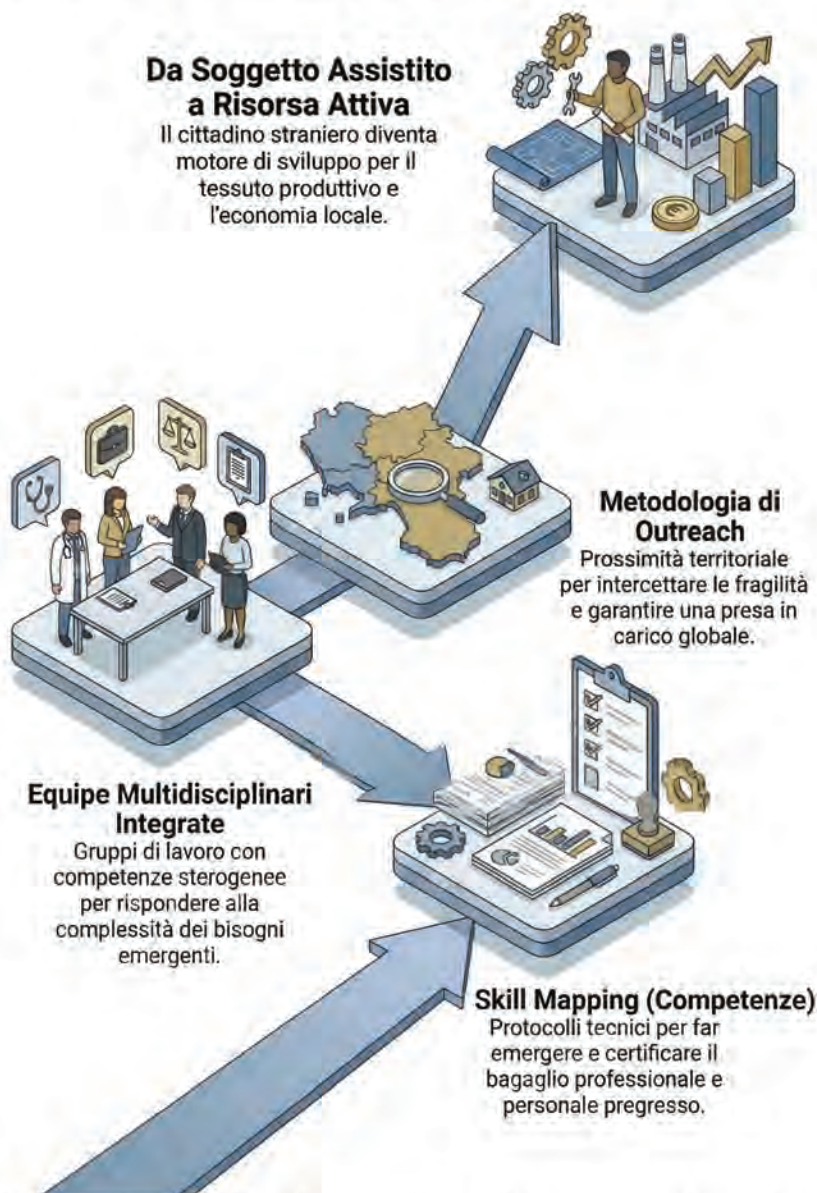
L'approfondimento si è focalizzato sulla strutturazione di equipe multidisciplinari, intese come modelli di organizzazione del lavoro capaci di integrare competenze eterogenee per rispondere alla complessità dei bisogni emergenti.

In questo contesto, le metodologie di outreach (prossimità territoriale) sono state identificate come lo strumento elettivo per intercettare le fragilità e garantire una presa in carico globale, superando la logica della frammentazione dei servizi.

Un rilievo scientifico e strategico di particolare importanza è stato attribuito al processo di inserimento lavorativo, che la visione progettuale ha inteso sottrarre alla dimensione della mera collocazione occupazionale temporanea.

Attraverso l'adozione di protocolli di skill mapping (mappatura delle competenze), l'intervento si è posto l'obiettivo di far emergere e valorizzare il bagaglio professionale e personale pregresso di ciascun individuo.

Questo approccio determina una transizione paradigmatica fondamentale, ovvero il cittadino straniero abbandona lo status passivo di "soggetto assistito" per evolvere in quello di "risorsa attiva" e consapevole. In tal modo, l'integrazione cessa di essere un onere assistenziale per trasformarsi in un investimento strategico per il tessuto produttivo locale, capace di rigenerare le economie territoriali attraverso l'apporto di nuove competenze e una partecipazione sociale pienamente realizzata.



03.5

EVOLUZIONE LEGISLATIVA E TUTELA DEI MINORI (MSNA)

La solidità del framework legale e la conformità ai più elevati standard di protezione internazionale sono state garantite dal contributo congiunto di figure apicali nel panorama dei diritti umani e dei servizi educativi. La partecipazione dell'Avv. Roberta Aria (ASGI e Consulente Save the Children) e del Dott. Pietro Venè (Responsabile servizi educativi della Diaconia Valdese) ha permesso di strutturare l'intervento all'interno di un perimetro di assoluto rigore normativo e pedagogico.

Il coinvolgimento di queste professionalità ha assicurato che ogni azione progettuale fosse non solo aderente alle repentine evoluzioni legislative e orientata alla salvaguardia dell'interesse superiore del minore.

Grazie a questa sinergia tra l'esperienza giuridica di ASGI e Save the Children e le competenze gestionali ed educative della Diaconia Valdese, i discenti hanno potuto dotarsi di strumenti di tutela avanzati.

Tale approccio ha consentito di trasformare l'organizzazione della gestione dei flussi migratori in un modello di accoglienza consapevole, capace di coniugare il rispetto dei protocolli amministrativi con una profonda etica della cura e una tutela legale senza compromessi, ponendo la provincia di Avellino protagonista nella sperimentazione di pratiche di governance eque e sicure.

03.5.1

QUADRO NORMATIVO

Un contributo formativo di fondamentale rigore tecnico è stato offerto dall'Avv. Roberta Aria, la cui disamina analitica ha esplorato le recenti e complesse evoluzioni del panorama legislativo in materia di immigrazione e diritti dei minori. L'intervento ha delineato le coordinate necessarie per operare all'interno di un perimetro di piena legittimità, ribadendo come la conformità alle norme vigenti non sia solo un obbligo amministrativo, ma la condizione stessa per la garanzia dei diritti soggettivi dei beneficiari.

La formazione si è concentrata con particolare specificità sulla funzione della consulenza legale all'interno degli sportelli per l'infanzia, identificando in questo servizio un presidio giuridico essenziale per la protezione dei minori stranieri. Attraverso l'analisi delle procedure di tutela e delle dinamiche del diritto minorile, è emersa la necessità di un approccio specialistico che sappia coniugare la rapidità della risposta operativa con l'assoluto rispetto delle garanzie legali.

Tale approfondimento ha fornito agli operatori gli strumenti critici per navigare la stratificazione normativa attuale, assicurando che ogni azione di supporto rivolta all'infanzia sia sostenuta da una solida base giuridica, capace di prevenire contenziosi e, soprattutto, di tutelare l'interesse superiore del minore in ogni fase del percorso di accoglienza.

03.5.2

TRANSIZIONE ALLA MAGGIORE ETÀ

Un focus di particolare rilievo analitico è stato dedicato alla condizione dei Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA), attraverso l'intervento del Dott. Pietro Venè, che ha esplorato con rigore scientifico le criticità intrinseche alla delicata fase di transizione post tutela.

La riflessione si è concentrata sul rischio di una "frattura istituzionale" al compimento della maggiore età, momento in cui la cessazione automatica delle misure di protezione rischia di vanificare gli sforzi pedagogici e inclusivi profusi durante la minor età, favorendo fenomeni di marginalità ed esclusione.

In questa prospettiva, l'analisi ha elevato il prosieguo amministrativo a strumento giuridico e sociale di fondamentale importanza, configurandolo come un dispositivo di continuità indispensabile per garantire la stabilità dei percorsi educativi e di inserimento già avviati.

Quadro Normativo e Pilastri dell'Inclusione



Conformità alla Legge Zampa (47/2017)

Garanzia di protezione rigorosa attraverso un modello di inclusione orizzontale e multidimensionale.



Presidio Giuridico Specialistico

Consulenza legale dedicata per navigare la stratificazione normativa e tutelare l'interesse superiore del minore

Quattro Direttrici di Supporto

Alfabetizzazione

Sviluppo delle competenze linguistiche e della consapevolezza culturale per favorire l'integrazione.



Supporto Psicologico



Orientamento Professionale



Inclusione Socioculturale

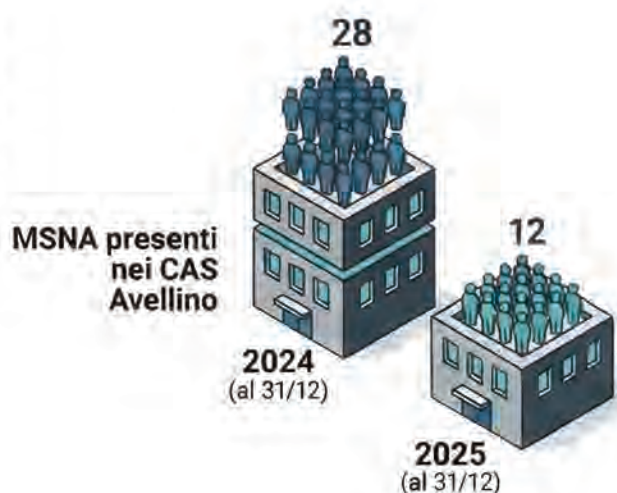


Superamento della "Frattura istituzionale"

Azioni mirate per prevenire l'esclusione sociale al compimento del diciottesimo anno di età.

La visione emersa sottolinea come la tutela dei minori non possa esaurirsi in una mera assistenza temporanea, ma debba evolvere in un accompagnamento strutturato verso l'autonomia.

Prevenire la frammentazione istituzionale significa, dunque, investire in una governance capace di estendere le garanzie oltre la soglia anagrafica dei diciotto anni, consolidando le competenze acquisite dai giovani beneficiari e trasformandole in un reale capitale di integrazione per l'intero sistema territoriale.



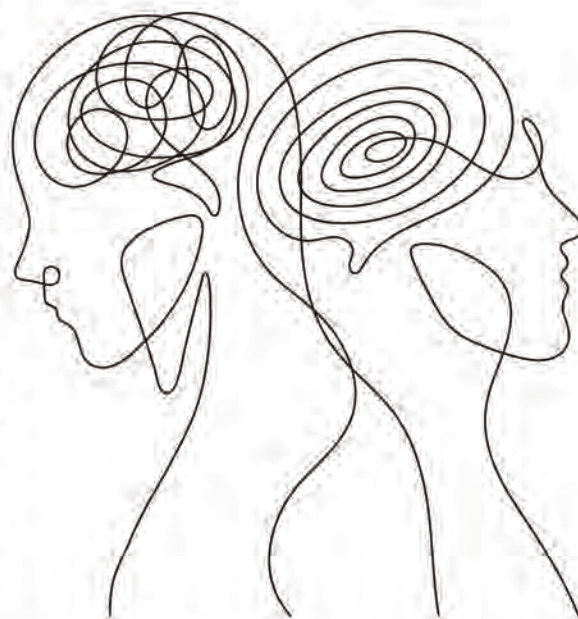
03.6

VULNERABILITÀ PSICHICA

Un pilastro determinante della strategia formativa di intervento è stato rappresentato dall'analisi delle fragilità latenti, oggetto del modulo specialistico curato dalla Dott.ssa Claudia Cucciniello, della Scuola di Specializzazione in Psichiatria. In tale sede, la gestione del benessere psichico dei migranti è stata elevata a presupposto ontologico di ogni possibile percorso di inclusione.

L'approfondimento ha evidenziato come il riconoscimento tempestivo del trauma, derivante sia dalle esperienze pregresse nei paesi di origine sia dai complessi percorsi migratori, e la conseguente attivazione di supporti clinico e sociali integrati, costituiscano la condizione indispensabile per la riuscita dell'intero progetto migratorio.

La visione emersa riconosce una correlazione biunivoca e imprescindibile tra salute mentale e inserimento sociale: non può sussistere un'autentica integrazione economica o professionale in assenza di una stabilità emotiva e psicologica della persona.



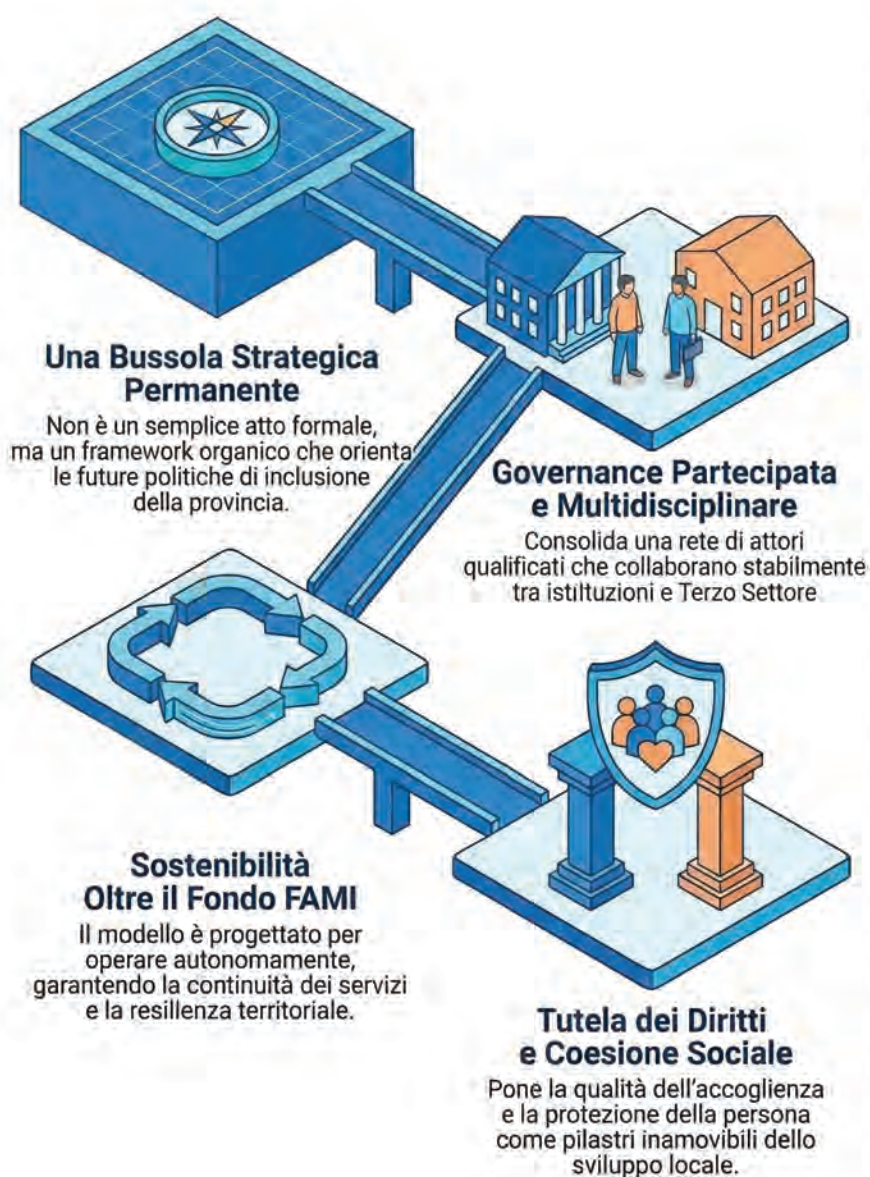
In questa prospettiva, l'azione formativa ha inteso scardinare approcci settoriali a favore di una presa in carico globale, in cui il benessere psichico non è trattato come una variabile isolata, ma come il fondamento su cui poggia la capacità del singolo di interagire con il nuovo contesto territoriale e di esercitare attivamente i propri diritti di cittadinanza. Il contributo clinico esposto ha dunque fornito agli operatori del sistema territoriale gli strumenti per decodificare il disagio e trasformarlo in un punto di partenza per percorsi di autonomia duratura.

03.7

VISIONE STRATEGICA IL PIANO D'AZIONE TERRITORIALE

A coronamento dell'intero percorso formativo, la sintesi propedeutica alla definizione del Nuovo Piano di Azione Territoriale è stata coordinata dal Dott. Alberto Mossino, Presidente di PIAM, la cui direzione ha permesso di raccordare le evidenze emerse sul campo con le linee strategiche di governance regionale e nazionale.

Tale documento non si configura come un mero adempimento formale o come l'atto conclusivo di un ciclo formativo, ma rappresenta la vera eredità strutturale del progetto SIN.T.E.S.I., ponendosi come bussola per le future politiche di inclusione della provincia di Avellino.



Il Piano d'Azione, frutto di un processo partecipato e multidisciplinare, consegna al territorio un'architettura di sistema organica e una rete di attori altamente qualificati, la cui coesione costituisce la principale garanzia di sostenibilità degli interventi.

Grazie alla sistematizzazione delle buone prassi e al rafforzamento delle competenze interistituzionali, la provincia di Avellino dispone oggi di un modello di resilienza territoriale capace di operare ben oltre la vigenza del finanziamento FAMI.

In questa prospettiva, i risultati raggiunti si trasformano in un patrimonio collettivo, assicurando che la qualità dei processi di accoglienza e la tutela dei diritti fondamentali restino pilastri inamovibili della governance locale, pronti a evolvere in risposta alle future dinamiche migratorie.

04

ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLA PREFETTURA DI AVELLINO

Le attività di assistenza tecnica e supporto specialistico, profuse dal team di progetto FAMI Avellino SIN.T.E.S.I. a beneficio della Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Avellino, sono state configurate secondo un modello di affiancamento strutturato e continuativo, agendo in costante sinergia con gli uffici afferenti all'Area IV – Diritti Civili, Cittadinanza e Immigrazione.

Tale cooperazione ha perseguito l'obiettivo strategico di consolidare le capacità organizzative e l'efficienza procedurale dell'Amministrazione, ottimizzando il sistema di governance dell'accoglienza e l'erogazione dei servizi destinati all'utenza straniera.

Le azioni attuate hanno fornito un contributo analitico e operativo ai processi di programmazione, monitoraggio e coordinamento interistituzionale propri della Prefettura di Avellino. In conformità con il quadro delle funzioni istituzionali attribuite all'Ufficio Territoriale del Governo, gli interventi del gruppo si sono configurati come un valore aggiunto di tipo integrativo e potenziante, finalizzato all'implementazione della performance amministrativa attraverso l'apporto di risorse umane ad elevata specializzazione, escludendo qualsivoglia forma di surroga delle prerogative pubbliche.

L'assetto operativo di progetto si è articolato lungo tre direttrici funzionali predefinite:

- Ottimizzazione delle istruttorie e della digitalizzazione dei fascicoli amministrativi di competenza dell'Area IV, garantendo la regolarità dei flussi documentali e la riduzione dei tempi di evasione delle istanze.
- Supporto ai processi di verifica e validazione delle istanze presso lo Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI), facilitando il raccordo tra le diverse autorità coinvolte e assicurando la conformità normativa delle procedure di ingresso per motivi di lavoro.
- Implementazione di percorsi di mediazione professionale volti a garantire l'efficacia della comunicazione istituzionale, favorendo un accesso equo e consapevole ai servizi amministrativi da parte della cittadinanza straniera e riducendo le asimmetrie informative nel rapporto tra utenza e Pubblica Amministrazione.

04.1

SUPPORTO ALLA GESTIONE DOCUMENTALE E AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELL'AREA IV

La squadra ha garantito un'assistenza tecnica continuativa e strutturata a supporto delle attività afferenti all'Area IV della Prefettura di Avellino, focalizzando l'intervento sull'efficientamento della gestione documentale, sul potenziamento delle attività istruttorie di competenza e sul consolidamento del raccordo funzionale tra i diversi uffici coinvolti nei procedimenti amministrativi.

L'azione progettuale è stata orientata al rafforzamento della capacità organizzativa dell'Amministrazione, favorendo la regolarizzazione dei flussi di lavoro e la sistematizzazione organica delle informazioni trattate.

L'apporto specialistico ha assicurato la continuità e l'ordinata esecuzione delle operazioni di front office e back office, attraverso una gestione metodologica dei canali di comunicazione istituzionale.

Nello specifico, l'attività si è articolata secondo i seguenti protocolli operativi:

- monitoraggio e smistamento della corrispondenza analogica e digitale (PEO/PEC) in entrata, garantendo l'instradamento tempestivo verso gli uffici competenti e la riduzione dei tempi di latenza procedurale;
- organizzazione sistematica della documentazione mediante la costituzione e l'aggiornamento dei fascicoli istruttori. Tale attività ha previsto il riordino periodico degli archivi fisici relativi ai Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) e ai procedimenti di Cittadinanza, attraverso il ripristino dei criteri di archiviazione alfabetica e cronologica;
- razionalizzazione degli archivi, che ha permesso il recupero della piena consultabilità dei dati, agevolando l'attività decisionale dei funzionari responsabili e garantendo la massima rintracciabilità dei documenti nelle diverse fasi del ciclo di vita amministrativo.

Tale supporto tecnico ha agito in termini di facilitazione delle attività istruttorie, contribuendo a mantenere un'architettura documentale regolare, tracciabile e conforme ai canoni di efficienza e trasparenza della Pubblica Amministrazione.

04.2

SUPPORTO AI PROCEDIMENTI DI CITTADINANZA

Un ambito rilevante dell'intervento ha riguardato l'assistenza alle attività connesse alle istanze di cittadinanza. Il team ha collaborato all'aggiornamento del panel informatico con i dati trasmessi dagli uffici competenti, al riordino e alla sistematizzazione dell'archivio

delle istanze attive, alla sistemazione e al controllo dell'archivio relativo ai cinque anni precedenti, nonché alla verifica della documentazione da consegnare allo scarto.

È stato inoltre fornito supporto alla verifica della completezza della documentazione, con segnalazione di eventuali incongruenze al funzionario, e alla predisposizione di elenchi e materiali di supporto utili alla gestione delle richieste informative dell'utenza.

Gli interventi hanno riguardato la verifica preliminare della documentazione allegata alle domande, con controllo della completezza formale dei fascicoli e riscontro della presenza degli atti e delle certificazioni richieste al fine di facilitare la fase di istruttoria.

È stata inoltre curata l'organizzazione dei fascicoli, sia in formato cartaceo sia attraverso gli applicativi informatici in uso presso l'Ufficio, provvedendo all'aggiornamento dei dati e all'allineamento delle informazioni relative allo stato delle pratiche.

L'attività ha incluso il monitoraggio delle istanze in lavorazione, con particolare attenzione alle posizioni che necessitavano di integrazioni documentali o ulteriori adempimenti. Nell'ambito dello stesso settore, è stato fornito supporto nella predisposizione e trasmissione di comunicazioni rivolte all'utenza, sotto indicazione del personale preposto. Per quanto concerne l'ambito delle persone giuridiche, il supporto ha riguardato le attività connesse alla gestione e all'aggiornamento del Registro delle persone giuridiche.

Le attività hanno comportato la gestione della documentazione sia in formato cartaceo sia mediante l'aggiornamento delle posizioni nei sistemi informatici in uso, assicurando la coerenza tra gli atti depositati e i dati registrati. L'attività ha contribuito ad agevolare il lavoro del funzionario incaricato dei procedimenti, mantenendo un quadro informativo aggiornato e ordinato e facilitando la consultazione e la gestione delle pratiche.

04.3

SUPPORTO ALLA PREFETTURA NELLA GESTIONE DEI CENTRI DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA (CAS)

In stretta continuità con le prerogative istituzionali dell'Area IV, l'intervento ha garantito un supporto analitico e strutturato alla gestione dei complessi flussi documentali generati dagli enti gestori dei Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS), agendo come fulcro operativo per la sistematizzazione delle informazioni provenienti dai presidi territoriali.

Attraverso un'attenta attività di monitoraggio, il team ha curato l'aggiornamento costante dei registri relativi alle presenze e allo status giuridico degli ospiti, assicurando la rigorosa coerenza dei dati e attivando tempestive procedure di coordinamento con i gestori in caso di anomalie.

Questo processo di verifica e tracciabilità ha permesso di ottimizzare sensibilmente la qualità dei flussi informativi, agevolando in modo determinante le successive attività del Funzionario Contabile e garantendo una contrazione dei tempi di elaborazione necessaria

per le procedure di rendicontazione dell'Amministrazione.

Oltre all'efficienza gestionale, la visione strategica del progetto ha puntato sulla capitalizzazione della conoscenza e sulla stabilità del sistema attraverso la redazione di dispositivi di orientamento specialistici, quali guide procedurali, schemi comparativi e dossier operativi.

Tali strumenti, concepiti come patrimonio conoscitivo a disposizione dell'intero ufficio, sono stati finalizzati a garantire la continuità operativa e la resilienza dei servizi anche a fronte di fisiologici turnover del personale o criticità tecniche dei sistemi.

In tal modo, il supporto tecnico non si è limitato alla gestione dell'ordinario, ma ha contribuito a consolidare un modello operativo resiliente e d'eccellenza, capace di mantenere elevati standard di performance amministrativa e trasparenza nel tempo.

Dall'analisi dei dati emerge che nel passaggio dal 2024 al 2025 la Prefettura ha registrato un calo delle revoche di accoglienza, passando da 356 a 305 provvedimenti, con una riduzione di circa il 14,3%. L'andamento delle presenze nei CAS si è mantenuto sostanzialmente stabile nel corso del 2025, oscillando tra un minimo di 745 unità a dicembre e un massimo di 790 a luglio, mentre nel primo trimestre 2026 si registra una flessione significativa, con 697 presenze rilevate a febbraio 2026.

Il numero di ispezioni effettuate è aumentato da 13 nel 2024 a 22 nel 2025, segnalando un rafforzamento dell'attività di vigilanza e controllo.

04.3.1

I DATI

Dati sui Centri di Accoglienza Straordinaria – Confronto 2024-2025



Indicatore	2024	2025
Centri CAS attivi	26	26
Migranti accolti	765	758
MSNA in CAS (al 31/12)	28	12
Ispezioni effettuate	13	22
Espulsioni	21	26
Presentazioni spontanee	18	19
Allocati (adulti + minori)	11 + 6	16 + 1
Revoche di accoglienza	356	305



Andamento delle presenze nei CAS

Mese	2024	2025	2026
Gennaio	---	771	---
Febbraio	---	754	697
Marzo	---	754	---
Aprile	---	759	---
Maggio	---	767	---
Giugno	---	783	---
Luglio	---	790	---
Agosto	---	787	---
Settembre	746	762	---
Ottobre	731	758	---
Novembre	747	748	---
Dicembre	739	745	---

04.4

SUPPORTO ALLE PROCEDURE CONNESSE AL DECRETO FLUSSI: RICONGIUNGIMENTI E CONVERSIONI

Nel periodo di riferimento, l'azione di progetto si è focalizzata sul supporto tecnico ed operativo alle attività dello Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI) presso la Prefettura di Avellino, configurandosi come un intervento qualificato di affiancamento al personale di ruolo nelle delicate fasi di monitoraggio e controllo delle istanze afferenti al cosiddetto "Decreto Flussi".

La collaborazione ha riguardato l'intero spettro dei procedimenti amministrativi finalizzati alla gestione degli ingressi in Italia di cittadini stranieri non comunitari, garantendo una supervisione costante e metodologica delle domande inoltrate dai datori di lavoro attraverso la piattaforma telematica del Ministero dell'Interno.

L'apporto specialistico si è articolato attraverso una rigorosa attività di audit preliminare, volta a verificare la correttezza formale delle istanze, la congruenza dei dati inseriti e l'integrità della documentazione a corredo.

Tale analisi sistematica ha permesso di ottimizzare la fase istruttoria, facilitando la predisposizione di comunicazioni mirate e interlocuzioni con i datori di lavoro, volte a sanare eventuali carenze documentali e a garantire la fluidità del procedimento.

Parallelamente, il team ha curato l'aggiornamento dei sistemi informativi istituzionali e la registrazione analitica degli esiti delle verifiche, assicurando una perfetta corrispondenza tra lo stato di avanzamento delle pratiche e le evidenze digitali, senza tralasciare la corretta organizzazione dei fascicoli fisici in un'ottica di gestione documentale integrata.

L'intervento, condotto in costante raccordo funzionale con i funzionari responsabili, ha generato un impatto significativo sulla riduzione dei tempi di lavorazione e sulla tenuta complessiva delle procedure amministrative, favorendo un'azione pubblica omogenea e aderente agli indirizzi operativi dell'Ufficio Territoriale del Governo.

Il supporto fornito ha inoltre garantito la resilienza operativa dello Sportello anche a fronte di picchi dei carichi di lavoro e di un elevato volume di istanze, consolidando un modello di gestione caratterizzato da regolarità procedurale e trasparenza informativa.

In ultima analisi, la sistematizzazione delle informazioni prodotta dal team ha rappresentato un asset strategico per il coordinamento interno e per una più efficace pianificazione delle attività istruttorie dell'Amministrazione.

04.5

MEDIAZIONE LINGUISTICO E CULTURALE A SUPPORTO DELLO SPORTELLO UNICO IMMIGRAZIONE

Nel periodo compreso tra gennaio 2025 e marzo 2026, l'azione dei mediatori linguistico e culturali presso l'Area IV della Prefettura di Avellino ha rappresentato una componente strutturale e determinante per l'efficacia dello Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI).

L'intervento si è configurato come un processo complesso di facilitazione del dialogo interculturale, volto a ottimizzare l'accessibilità dei servizi istituzionali e a garantire una risposta amministrativa aderente alle specifiche esigenze della popolazione straniera, con un'attenzione prioritaria alla tutela delle fasce vulnerabili.

La mediazione linguistico e culturale ha assunto un ruolo centrale nelle dinamiche operative quotidiane, agendo da ponte comunicativo e relazionale tra l'utenza e gli operatori del SUI. Questa funzione di interfaccia è risultata essenziale nella gestione dei procedimenti relativi al ricongiungimento familiare e al "Decreto Flussi", contesti in cui il team ha favorito la corretta decodifica delle normative e l'orientamento dei beneficiari verso le risorse territoriali più idonee.

Parallelamente, l'attività è stata supportata dalla produzione di materiale informativo specialistico in lingua araba, inglese e francese, garantendo una diffusione dei contenuti trasparente, consapevole e rispettosa delle diversità linguistiche.

Un ambito di particolare rilievo scientifico e sociale è stato rappresentato dagli interventi rivolti a soggetti in condizione di fragilità estrema, quali neomaggiorenni in uscita dai percorsi di accoglienza, persone senza fissa dimora e cittadini in stato di grave indigenza. In tali scenari, il ricorso alla consulenza interculturale ha permesso di superare le barriere simboliche e sociali che spesso ostacolano l'accesso ai diritti fondamentali, promuovendo percorsi di inclusione basati su un approccio professionale e di profonda sensibilità umana.

L'efficacia di tale metodologia è emersa con forza anche nella gestione di dossier critici, come quelli inerenti ai programmi di Ritorno Volontario Assistito (RVA) e alle azioni di contrasto allo sfruttamento lavorativo; in questi casi, la mediazione ha operato in sinergia con i servizi competenti, facilitando la presa in carico multidisciplinare e assicurando la necessaria protezione giuridica e sociale ai soggetti vittime di vulnerabilità.

04.6

SOSTEGNO ALLE ATTIVITÀ OPERATIVE E COLLABORAZIONE INTERISTITUZIONALE

Nel corso dell'attività progettuale, l'azione di supporto alla prefettura si è innestata in un ecosistema operativo caratterizzato da un'elevata densità di attori istituzionali e da istanze sociali in costante mutamento, rendendo imprescindibile l'adozione di un modello di raccordo funzionale permanente tra i servizi coinvolti.

Tale approccio ha garantito la necessaria coerenza e tempestività degli interventi, assicurando l'efficacia delle risposte amministrative anche nelle fasi di maggiore criticità gestionale. In contesti segnati da accumuli documentali o carenze organiche congiunturali, la flessibilità operativa degli operatori, guidati dai referenti dell'Area IV, ha rappresentato il fattore determinante per il mantenimento della regolarità procedurale, preservando l'omogeneità dei flussi informativi e la piena operatività degli uffici prefettizi.

L'impatto generato si è riverberato positivamente sia sull'efficienza dell'Amministrazione sia sulla qualità della governance territoriale. La gestione analitica delle procedure connesse al "Decreto Flussi" e ai ricongiungimenti familiari ha prodotto un avanzamento quantitativo delle pratiche lavorate, ha innalzato lo standard di tutela dei diritti dei beneficiari, ha migliorato l'accessibilità dei servizi pubblici. In questo quadro, la consulenza interculturale è emersa come uno strumento strategico di orientamento, capace di trasformare la complessità burocratica in percorsi di inclusione consapevole per la cittadinanza straniera.

Sotto il profilo dei risultati strutturali, l'intervento ha consolidato un'architettura amministrativa basata sulla tracciabilità documentale e sulla sistematizzazione degli archivi, riducendo drasticamente i tempi di consultazione e istruttoria. Il rafforzamento della capacità di gestione di flussi documentali complessi è stato accompagnato da una costante attività di knowledge management, culminata, nell'ultimo trimestre del periodo di riferimento (gennaio-marzo 2026), nella predisposizione di materiali di supporto, schemi procedurali e istruzioni tecniche destinati a migliorare le attività. Questo processo di capitalizzazione delle competenze assicura la continuità del servizio migliorando la funzionalità del sistema oltre la vigenza del progetto.

In conclusione, l'esperienza maturata nell'ambito di Avellino SIN.T.E.S.I. testimonia il successo di un modello di affiancamento tecnico e operativo che ha saputo integrare mediazione linguistica e supporto amministrativo senza mai surrogare le funzioni sovrane della Prefettura. L'impegno profuso ha ottimizzato i processi interni dell'Area IV ed ha consolidato il ruolo dell'Ufficio Territoriale del Governo come perno centrale di un sistema di governance inclusivo e rispondente alle diversità del territorio.

L'eredità del progetto risiede dunque in un apparato amministrativo più solido, in una comunità più sensibilizzata alla tutela dei soggetti vulnerabili e in una rete istituzionale capace di coniugare l'efficienza burocratica con la garanzia dei diritti fondamentali, ponendo le basi per una sostenibilità duratura delle politiche di integrazione locale.

05

I SUPPORTI DIGITALI ALL'AZIONE TERRITORIALE

Il progetto SIN.T.E.S.I. ha interpretato la sfida della digitalizzazione non come una mera migrazione di dati su supporto informatico, ma come la creazione di una nuova "architettura di prossimità". In un territorio vasto e morfologicamente complesso come quello della provincia di Avellino, la tecnologia è diventata il tessuto connettivo capace di accorciare le distanze tra le istituzioni e il cittadino, trasformando lo smartphone e il web in presidi di cittadinanza attiva.

L'ecosistema digitale sviluppato nel corso del biennio si articola in tre pilastri fondamentali, concepiti per agire in sinergia e garantire un impatto duraturo sul welfare locale:

- L'ascolto scientifico (il questionario di capacitazione), attraverso una rilevazione multilingue che ha coinvolto attivamente i beneficiari, attraverso il quale il progetto ha smesso di guardare all'utente come a un numero statistico. I dati raccolti sono diventati una narrazione viva dei bisogni dall'abitare alla salute, dal lavoro alla documentazione, trasformando il "silenzio" dell'emarginazione in una guida operativa evidente e chiara.
- L'orientamento dinamico (il vademecum georeferenziato), nella fattispecie la creazione di una rubrica digitale dei servizi accessibile in otto lingue e mappata sul territorio, rappresenta l'eredità tecnica più significativa del progetto. È uno strumento bifacciale che offre autonomia informativa allo straniero e fornisce agli operatori una base di conoscenza unitaria e sempre aggiornabile, garantendo che l'offerta territoriale sia finalmente ordinata e fruibile.
- La semplificazione visiva (i video esplicativi multilingue), consapevoli che la barriera linguistica e l'alfabetizzazione digitale possono ostacolare l'accesso ai diritti. Il progetto ha prodotto contenuti audiovisivi che "spiegano" le procedure i servizi della prefettura, rispondendo alle domande reali intercettate agli sportelli e rendendo le procedure amministrative intuitive e accessibili anche a chi possiede minori competenze testuali.

Nelle pagine che seguono verranno analizzati nel dettaglio gli esiti di questa indagine e le caratteristiche tecniche degli strumenti rilasciati. Ciò che emerge è il ritratto di una provincia che non si limita a gestire l'accoglienza, ma investe in strumenti di sostenibilità e replicabilità.

Questo patrimonio digitale resta oggi al territorio come un "organismo vivo", pronto a evolvere insieme ai bisogni della comunità irpina e a garantire che nessuno, indipendentemente dalla lingua che parla o dal comune in cui risiede, sia lasciato ai margini dell'informazione.

05.1

IL QUESTIONARIO DI CAPACITAZIONE CIVICA

Lo strumento del questionario nasce dall'esigenza etica e scientifica di dare voce e visibilità alle dinamiche migratorie che innervano il territorio irpino. In un contesto sociale fluido e in costante mutamento, decodificare i bisogni reali della popolazione straniera non rappresenta solo un esercizio di monitoraggio, ma il presupposto fondamentale per la costruzione di una comunità autenticamente coesa.

L'analisi che segue cristallizza le testimonianze di 67 partecipanti, offrendo uno spaccato fenomenologico sulle sfide quotidiane: dalla ricerca di un'abitazione dignitosa alla stabilità occupazionale, fino alla fruizione dei servizi sanitari. Il report intende valorizzare la partecipazione diretta dei beneficiari come paradigma metodologico, grazie a uno strumento multilingue progettato per abbattere le barriere del silenzio e della distanza digitale, per cui i partecipanti hanno smesso di essere "oggetti di studio" per diventare "soggetti di proposta".

In questa prospettiva, i dati raccolti si spogliano della loro astrattezza per trasformarsi in una guida operativa per le istituzioni e gli attori del Terzo Settore. Questo patrimonio informativo permette di calibrare i servizi locali sui fabbisogni reali, garantendo che l'azione amministrativa sia efficiente e profondamente radicata nelle istanze di chi vive e lavora nella nostra provincia.

05.2

REPORT DI ANALISI DEL QUESTIONARIO SUI BISOGNI E SULL'ACCESSO AI SERVIZI TERRITORIALI

Il presente documento illustra i risultati dell'indagine realizzata tramite questionario strutturato finalizzato alla rilevazione dei bisogni, delle condizioni di accesso ai servizi territoriali e delle principali necessità informative della popolazione migrante residente o temporaneamente presente nel territorio.

L'indagine è stata realizzata attraverso uno strumento multilingue, progettato per garantire accessibilità e comprensione anche a persone con differenti livelli di alfabetizzazione linguistica e con background socioculturali eterogenei.

Il questionario è stato reso disponibile in diverse lingue – tra cui italiano, inglese, francese, arabo, ucraino e bangla – al fine di facilitare la partecipazione diretta dei beneficiari e consentire la raccolta di informazioni in maniera inclusiva e rispettosa delle diversità linguistiche. Il sistema di raccolta dati ha registrato complessivamente 77 compilazioni. Tra queste, 67 questionari risultano validi ai fini dell'analisi, in quanto compilati da partecipanti maggiorenni che hanno espresso il consenso informato alla partecipazione.

05.2.1

CARATTERISTICHE SOCIALI E DEMOGRAFICHE DEL CAMPIONE

Il profilo demografico che emerge dai 67 questionari validati non restituisce solo numeri, ma delinea i contorni di un'Irpinia che oggi è un crocevia pulsante di biografie globali e speranze individuali.

La narrazione di questo campione ci parla prevalentemente di un'energia giovane e maschile, con una componente predominante situata nella fascia d'età tra i diciotto e i trentaquattro anni.

Si tratta di una forza vitale nel pieno delle proprie potenzialità produttive, a cui si affianca una presenza femminile meno numerosa ma estremamente significativa per comprendere le dinamiche di ricongiungimento e di integrazione sociale più profonda. Non mancano inoltre profili più maturi, che estendono l'arco temporale dell'indagine fino alla soglia dei sessant'anni, evidenziando come i percorsi di migrazione possano stabilizzarsi e invecchiare insieme al tessuto sociale che li accoglie.

Questa stratificazione anagrafica si intreccia con una geografia delle provenienze straordinariamente vasta, che trasforma la provincia di Avellino in un piccolo atlante mondiale. Sebbene il nucleo più robusto dei partecipanti provenga dall'Africa occidentale con una forte rappresentanza di cittadini originari del Gambia, del Mali, della Guinea e della Costa d'Avorio, il campione si arricchisce di sfumature provenienti da contesti geopolitici complessi come il Sudan, la Somalia e l'Afghanistan.

La presenza di cittadini venezuelani, tunisini, bengalesi ed egiziani, unitamente a una componente europea rappresentata da Polonia e Romania, conferma che il territorio non è solo un luogo di transito, ma una meta di approdo per rotte migratorie diversificate che portano con sé culture, lingue e bisogni eterogenei.

La distribuzione territoriale di questi cittadini riflette una capillarità che sfida l'isolamento geografico tipico delle aree interne. Il legame tra la popolazione straniera e la terra irpina non si limita al capoluogo, ma si irradia verso la cintura urbana di Mercogliano e Monteforte Irpino, spingendosi fino ai centri più arroccati dell'Alta Irpinia.

Da Montella a Nusco, da Sant'Angelo dei Lombardi a Sant'Andrea di Conza, passando per borghi come Roccabascerana e Ospedaletto d'Alpinolo, l'insediamento dei migranti segue le vene dei piccoli comuni montani.

Questa presenza diffusa testimonia come l'accoglienza sia diventata una componente strutturale della vita dei piccoli centri, dove la sfida dell'integrazione quotidiana si gioca non nelle grandi metropoli, ma nelle piazze e nei servizi di prossimità di una provincia che, nonostante le difficoltà logistiche, continua a farsi comunità.

05.2.2

CONDIZIONE ABITATIVA

Le testimonianze raccolte compongono un mosaico abitativo estremamente variegato, dove il concetto di "casa" oscilla tra la protezione delle reti di accoglienza e la conquista di un'indipendenza privata.

Emerge con chiarezza come una parte significativa della popolazione migrante abbia già varcato la soglia del mercato immobiliare privato, stabilendosi in appartamenti in affitto o trovando rifugio in solidali reti di ospitalità presso amici e familiari.

Particolarmente rilevante è il dato di coloro che risultano intestatari diretti del proprio contratto di locazione, un traguardo che non rappresenta solo una stabilità logistica, ma un vero e proprio atto di autonomia amministrativa e una dichiarazione di appartenenza al tessuto civile irpino.

Accanto a questi percorsi di autonomia già consolidati, persiste una quota rilevante di partecipanti ancora inserita nei circuiti dell'accoglienza istituzionale, dai progetti del sistema SAI alle diverse forme di ospitalità temporanea.

Questa duplice configurazione abitativa scatta un'istantanea nitida della provincia, rivelandola come un territorio dove convivono simultaneamente la fase dell'approdo e quella del radicamento. È un ecosistema in cui il sistema di accoglienza funge ancora da "scudo" necessario per i nuovi arrivati, mentre il comparto dell'edilizia privata inizia gradualmente ad assorbire chi ha completato il proprio percorso di inserimento.

Questa varietà di condizioni trova una spiegazione diretta nel tempo di permanenza sul territorio, una variabile che oscilla sensibilmente tra gli estremi del viaggio migratorio. Se da un lato l'indagine intercetta chi è giunto in Italia da meno di un anno, portando con sé le urgenze e lo spaesamento tipici di chi ha appena concluso il transito, dall'altro rivela la presenza di un nucleo di persone che hanno scelto l'Irpinia come luogo in cui stabilirsi da oltre cinque o dieci anni.

Questa eterogeneità temporale è la prova tangibile di un processo di radicamento profondo, in cui la provincia non è più solo un punto sulla mappa dei soccorsi, ma è diventata il luogo dove si costruiscono storie di vita a lungo termine, dove il tempo trasforma il migrante in cittadino e la residenza temporanea in un progetto di vita definitivo.

05.2.3

COMPETENZE LINGUISTICHE E ACCESSO ALL'INFORMAZIONE

La padronanza della lingua italiana dichiarata dai protagonisti di questa indagine si muove lungo uno spettro eterogeneo, che va dalle prime competenze di base a livelli intermedi e avanzati, delineando una popolazione in costante sforzo di adattamento comunicativo. Sebbene una parte consistente del campione riferisca di possedere abilità linguistiche sufficienti per orientarsi e interagire con i servizi del territorio, permane un nucleo significativo che individua nel supporto linguistico non un semplice aiuto, ma una condizione essenziale per una partecipazione piena e consapevole alla vita sociale e istituzionale.

La necessità di mediazione non è un segnale di chiusura, ma il desiderio di una comprensione reciproca che sia priva di ambiguità, specialmente quando in gioco ci sono diritti fondamentali o procedure burocratiche complesse.

Le preferenze espresse per ricevere assistenza o informazioni riflettono questa complessità multiculturale: accanto all'italiano, si posizionano con forza l'inglese e il francese, seguiti da una costellazione di idiomi africani e asiatici che rappresentano il legame identitario con le proprie radici. Tale evidenza trasforma la mediazione linguistica da mero servizio tecnico a pilastro fondamentale di democrazia e accessibilità; è lo strumento che permette di convertire il "servizio pubblico" in un'entità realmente aperta, capace di parlare la lingua dell'utente e di superare quell'asimmetria informativa che spesso genera isolamento, diffidenza o disorientamento.

In questo scenario, anche le modalità di interazione preferite raccontano un mutamento profondo nel modo di concepire il rapporto con le istituzioni. Se da un lato l'incontro di persona con l'operatore territoriale mantiene un valore insostituibile grazie al contatto umano e la presenza fisica, che restano i garanti principali della fiducia e della relazione, dall'altro si assiste a una decisa digitalizzazione "dal basso" delle abitudini comunicative. In questo senso, WhatsApp emerge come lo strumento d'elezione per la trasmissione di aggiornamenti e informazioni, superando per immediatezza e familiarità la posta elettronica o la telefonia tradizionale.

Questa preferenza per la messaggistica istantanea indica una rotta chiara per le future strategie di outreach, dove le istituzioni che sapranno abitare questi spazi digitali quotidiani, potranno rendere le informazioni veloci, accessibili e "portatili", e saranno le stesse che riusciranno a garantire un'integrazione più efficace, trasformando uno smartphone in un presidio di cittadinanza sempre attivo.

05.2.4

SITUAZIONE DOCUMENTALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO

Il panorama dei titoli di soggiorno posseduti dai partecipanti delinea un quadro di estrema vivacità giuridica, dove la ricerca della regolarità amministrativa emerge come il primo, indispensabile passo verso la piena cittadinanza. La narrazione di queste vite ci mostra una pluralità di condizioni che spaziano dai richiedenti asilo, ancora nel pieno dell'iter di riconoscimento, ai titolari di protezione sussidiaria o speciale, fino a cittadini già stabilmente radicati nel tessuto irpino. Molti si trovano nel delicato limbo del rinnovo, una fase di transizione che carica di attesa il rapporto con le istituzioni e che rende il possesso di un documento valido non solo un obbligo di legge, ma il presupposto psicologico e materiale per immaginare un futuro nel territorio.

In questo contesto, l'interesse verso il supporto amministrativo e la gestione documentale non è una semplice richiesta di assistenza, ma l'espressione di un bisogno vitale di orientamento. Le aree che i partecipanti indicano come prioritarie costituiscono le tappe fondamentali di un vero e proprio "manuale di sopravvivenza" civile attraverso il rinnovo del permesso di soggiorno, la fissazione di una residenza o di un domicilio certo, e l'ottenimento della tessera sanitaria. Questi elementi sono nodi interconnessi di una rete che garantisce l'accesso alla salute e alla dignità.

Il quadro delle necessità informative si allarga poi a strumenti tecnici come l'ISEE, indispensabile per accedere alle prestazioni sociali e alle procedure di ricongiungimento familiare, che rappresentano il desiderio profondo di ricomporre gli affetti nel nuovo contesto di vita. Ogni richiesta di chiarimento su questi temi è, in ultima analisi, una richiesta di inclusione, ovvero capire come navigare la burocrazia significa per il cittadino straniero smettere di essere un "ospite" per diventare un soggetto attivo, capace di interagire con lo Stato e di stabilizzare il proprio percorso di integrazione amministrativa ed economica nell'Irpinia di oggi e di domani.

05.2.5

ACCESSO AI SERVIZI SANITARI

La salute si conferma un pilastro centrale nel percorso di cittadinanza, con una parte predominante dei partecipanti che dichiara di essere regolarmente iscritta al Servizio Sanitario Nazionale. Questo dato testimonia come l'accesso alle cure mediche rappresenti ormai una componente consolidata e strutturale dell'esperienza di vita in Irpinia.

Tuttavia, dietro la regolarità formale dell'iscrizione, la narrazione dei protagonisti svela le sottili sfide che caratterizzano l'incontro quotidiano con le strutture sanitarie e la percezione di una burocrazia spesso densa e complessa.

Queste criticità evidenziate rendono impellente la necessità di informazioni più trasparenti e, soprattutto, di un supporto linguistico costante durante le visite e le consultazioni.

L'accompagnamento nella gestione delle pratiche sanitarie emerge dunque non come un semplice servizio aggiuntivo, ma come un mediatore di fiducia indispensabile per orientarsi in una rete di servizi che può apparire frammentata. In molti casi, la richiesta dei partecipanti non riguarda solo la cura del corpo, ma si estende alla ricerca di riferimenti territoriali certi che sappiano guidare l'utente tra i vari presidi specialistici. È un'esigenza di orientamento che riflette il desiderio di non sentirsi soli davanti alla vulnerabilità della malattia o alla complessità dei protocolli medici.

Un elemento di particolare rilievo, che denota una maturazione nella percezione del proprio percorso di vita, è l'interesse crescente verso forme di supporto psicologico e di accompagnamento sociale. Questa apertura indica un'attenzione verso il benessere complessivo della persona, riconoscendo che l'integrazione reale passa anche attraverso l'elaborazione del trauma migratorio e il rafforzamento della propria resilienza emotiva. La salute, in questa visione integrata, smette di essere unicamente l'assenza di patologie per diventare una dimensione di equilibrio psicofisico e relazionale, un obiettivo che richiede alle istituzioni e al Terzo Settore uno sforzo congiunto per creare spazi di ascolto e cura che siano autenticamente accessibili e sensibili alle diverse biografie culturali.

05.2.6

SITUAZIONE LAVORATIVA E PERCORSI FORMATIVI

Il panorama occupazionale dei partecipanti si presenta come un campo d'azione estremamente dinamico e variegato, dove la ricerca della dignità e della propria affermazione sociale attraverso il lavoro rappresenta il vero motore del radicamento sul territorio.

La narrazione dei percorsi professionali ci mostra una popolazione in movimento, che ci rimanda a una parte del campione riuscita a inserirsi attivamente nel mercato del lavoro locale, mentre un nucleo altrettanto significativo si trova in una fase di transizione proattiva, diviso tra la ricerca di un'occupazione stabile e l'investimento nel proprio futuro attraverso percorsi di studio e di istruzione.

I settori di interesse citati dai protagonisti dell'indagine riflettono una profonda consapevolezza delle vocazioni economiche del territorio irpino e delle sue necessità strutturali. Emerge una forte propensione verso i gangli vitali dell'economia locale, dalla logistica alla ristorazione, dall'agricoltura - pilastro storico della provincia - ai lavori di cura e assistenza alla persona, fino alla manutenzione del verde, ai servizi di pulizia e all'edilizia. Questa disponibilità ci consegna l'espressione di un potenziale "matching" tra la forza lavoro straniera e i fabbisogni occupazionali delle imprese del territorio, spesso alla ricerca di energie nuove per settori ad alta intensità di manodopera.

La narrazione delle sfide occupazionali mette tuttavia in luce come l'accesso al lavoro sia condizionato da fattori strutturali che i partecipanti individuano con estrema lucidità.

Il rafforzamento delle competenze linguistiche non è visto solo come un mezzo di integrazione sociale, ma come il primo, vero strumento di sicurezza e professionalità sul luogo di lavoro. A questo si affiancano la necessità di una maggiore padronanza delle procedure amministrative e, soprattutto, l'accesso a opportunità formative e professionalizzanti che possano certificare e valorizzare le abilità pregresse.

L'interesse diffuso verso i corsi di lingua italiana e i percorsi scolastici testimonia una volontà ferma di elevazione sociale, evidenziando come il lavoro non venga vissuto come un fine ultimo statico, ma come un percorso di crescita in cui la formazione continua rappresenta l'anello di congiunzione tra il ruolo di "soggetto assistito" e quello di risorsa attiva, capace di generare valore e sviluppo per l'intera comunità irpina.

05.2.7

CONDIZIONE ABITATIVA E BISOGNI LEGATI ALLA CASA

L'analisi dell'ultimo semestre rivela come la questione abitativa non si esaurisca nel semplice reperimento di un tetto, ma si configuri come una sfida quotidiana fatta di gestione oculata e integrazione economica. Le testimonianze raccolte evidenziano una crescente pressione legata al costo dei canoni di locazione, una variabile che incide pesantemente sulla pianificazione del futuro e sulla stabilità emotiva delle persone.

Accanto alla preoccupazione per gli affitti, emerge con forza la complessità della gestione delle utenze domestiche. Orientarsi tra contratti di fornitura, scadenze e costi energetici rappresenta per molti una barriera amministrativa che richiede non solo risorse finanziarie, ma anche una specifica alfabetizzazione ai consumi e alle procedure locali.

In questo contesto, il bisogno di orientamento nel sistema abitativo irpino si manifesta come una richiesta di strumenti per la cittadinanza attiva. I partecipanti non cercano solo assistenza, ma manifestano un interesse proattivo verso informazioni e servizi che possano facilitare l'accesso a soluzioni abitative che siano, al contempo, adeguate alla dignità della persona e sostenibili nel lungo periodo.

La ricerca di una casa diventa così la ricerca di un equilibrio tra le aspirazioni individuali e le realtà del mercato locale. Questa consapevolezza sottolinea l'importanza di politiche di housing che sappiano coniugare il supporto tecnico alla mediazione immobiliare, trasformando la gestione domestica da potenziale fattore di crisi in un'occasione di radicamento e di partecipazione consapevole alla vita della comunità.

05.2.8

UTILIZZO DEI SERVIZI TERRITORIALI

L'esperienza del campione di riferimento negli ultimi sei mesi restituisce l'immagine di una comunità straniera tutt'altro che isolata, ma profondamente interconnessa con il sistema dei servizi territoriali. La grande maggioranza del campione ha infatti attivato almeno un canale di supporto, trasformando gli uffici pubblici e le sedi del privato sociale in tappe fondamentali del proprio percorso di integrazione. In questa geografia della prossimità, i Centri per l'Impiego e i servizi comunali o sociali emergono come i principali punti di riferimento per chi cerca di costruire una stabilità lavorativa e civile, rappresentando il primo volto dello Stato con cui il cittadino si interfaccia.

Accanto alle istituzioni pubbliche, un ruolo di primo piano è svolto dai patronati e dai servizi di assistenza amministrativa, che operano come mediatori essenziali nella giungla delle procedure burocratiche. Allo stesso modo, le associazioni e le organizzazioni del Terzo Settore, insieme ai servizi sanitari territoriali, completano un'architettura di supporto capace di intercettare bisogni che vanno dalla tutela dei diritti alla cura della salute. Questa rete non è percepita come un insieme frammentato di sportelli, ma come un ecosistema di opportunità che accoglie e orienta.

Il dato forse più significativo riguarda il clima di fiducia che emerge da queste interazioni: il livello di soddisfazione dichiarato è generalmente positivo, un risultato che premia l'efficienza delle strutture, la professionalità e la disponibilità degli operatori. La presenza capillare di presidi di riferimento sul territorio irpino viene riconosciuta come un valore aggiunto, capace di accorciare le distanze tra il bisogno e la risposta. Questa percezione di "accoglienza istituzionale" conferma che, laddove il servizio è presente e l'operatore è formato all'ascolto, l'integrazione smette di essere un concetto astratto e diventa una pratica quotidiana di cittadinanza condivisa.

05.2.9

BISOGNI PRINCIPALI E PRIORITÀ INFORMATIVE

Le voci raccolte attraverso l'indagine convergono con straordinaria coerenza su una serie di pilastri fondamentali, che i partecipanti individuano come le vere "chiavi di volta" per una cittadinanza piena. Al primo posto svetta l'esigenza di un accesso reale al mondo del lavoro, visto non solo come fonte di reddito, ma come baricentro di dignità e riconoscimento sociale. A questo si intrecciano indissolubilmente la gestione dei documenti e la stabilità abitativa per chi abita il territorio irpino, in quanto la regolarità amministrativa e la sicurezza di una casa rappresentano le fondamenta su cui poggiare ogni progetto di vita. La richiesta di informazioni più nitide sui servizi sanitari e sociali, unita alla volontà di approfondire la conoscenza dei diritti e dei doveri nel contesto italiano, testimonia infine un desiderio profondo di consapevolezza e di partecipazione attiva alla vita della nazione.

Per tradurre queste priorità in realtà, i beneficiari indicano una rotta metodologica precisa, che predilige la semplificazione e la prossimità. Per il target intercettato la trasparenza informativa, l'imprescindibile supporto della mediazione linguistica e l'utilizzo di strumenti digitali immediati, come la messaggistica istantanea, sono considerati i canali preferenziali per abbattere le barriere del silenzio.

Soprattutto, emerge l'importanza vitale di punti informativi territoriali facilmente raggiungibili, presidi fisici che umanizzano il rapporto con la pubblica amministrazione e rendono lo Stato un interlocutore presente anche nei centri più isolati della provincia.

In ultima analisi, lo spaccato restituito dai questionari delinea il ritratto di una popolazione migrante estremamente eterogenea, ma accomunata da una forte spinta verso l'autonomia. I dati raccolti smettono di essere semplici cifre per diventare una bussola operativa per le istituzioni e il Terzo Settore. Questo approccio, rigorosamente centrato sui bisogni reali e quotidiani, permette di superare le politiche assistenziali a favore di percorsi di capacitazione.

Grazie a questa "chiamata all'ascolto", il progetto SIN.T.E.S.I. si dota di una base scientifica e umana per orientare le proprie azioni di accompagnamento, garantendo che ogni intervento sia un investimento mirato sulla costruzione di una comunità irpina più equa, inclusiva e consapevole.

05.3

IL VADEMECUM DEI SERVIZI TERRITORIALI

Nel corso dell'attuazione progettuale è stato ideato, sviluppato e presentato alla Prefettura di Avellino uno strumento informativo digitale integrato, concepito quale dispositivo di orientamento territoriale, supporto all'accesso ai servizi e facilitazione informativa, rivolto prioritariamente alla cittadinanza straniera presente sul territorio provinciale, ma al contempo funzionale anche all'operatività degli operatori e dei soggetti della rete locale coinvolti nei processi di accoglienza, accompagnamento, orientamento e presa in carico.

Lo strumento è stato costruito a partire dall'esigenza di rendere maggiormente ordinate e accessibili le informazioni relative ai servizi presenti nella provincia di Avellino, con l'obiettivo di mettere a sistema le fonti informative, ridurre le difficoltà di orientamento dell'utenza e favorire una più efficace connessione tra bisogni espressi e risorse territoriali disponibili. In tale prospettiva, esso si configura come un'infrastruttura operativa dinamica, pensata per sostenere sia l'autonomia informativa dei destinatari sia il lavoro quotidiano degli operatori impegnati nella mediazione e nell'accompagnamento ai servizi. L'elemento centrale dello strumento è rappresentato da una rubrica georeferenziata dei servizi della provincia di Avellino, strutturata in modo tale da consentire una consultazione semplice, intuitiva e orientata al territorio.

La mappatura permette di individuare con immediatezza enti, sportelli, servizi e punti di riferimento utili, restituendo una lettura organizzata dell'offerta territoriale e agevolando, in termini concreti, i percorsi di accesso, invio e accompagnamento. Tale impostazione ha consentito di dotare il territorio di uno strumento potenzialmente utile sia per il destinatario finale sia per gli operatori dei servizi, che possono disporre di una base informativa unitaria, aggiornata e facilmente consultabile. Particolare rilievo assume la scelta metodologica di adottare un linguaggio a misura di utente finale, calibrato sulle caratteristiche di una platea eterogenea per provenienza, esperienza, competenze linguistiche e livello di alfabetizzazione. Lo strumento è stato infatti pensato tenendo conto del fatto che una parte significativa dell'utenza straniera presenta background differenti, percorsi migratori complessi e, in taluni casi, limitate competenze di lettura, scrittura o comprensione del lessico amministrativo e istituzionale.

Per tale ragione, i contenuti sono stati elaborati secondo criteri di chiarezza, essenzialità, accessibilità e leggibilità, con l'intento di garantire una trasmissione delle informazioni effettivamente comprensibile, concreta e orientata ai bisogni reali della persona. In coerenza con tale impostazione, lo strumento è disponibile in una pluralità di lingue, mediante traduzione dei contenuti in inglese, arabo, francese, ucraino, pashtu, urdu e bangla, oltre che in italiano.

La dimensione multilingue rappresenta una componente strutturale del dispositivo, finalizzata a ridurre le barriere linguistiche e a favorire un accesso più equo alle informazioni. La presenza della versione italiana di ciascun contenuto riveste inoltre una funzione operativa di particolare importanza, in quanto consente agli operatori di utilizzare lo strumento anche in attività di somministrazione assistita, accompagnamento individuale, raccolta dati e diffusione guidata delle informazioni. In casi specifici, ad esempio, la compilazione di un questionario o la consultazione di un contenuto informativo può avvenire alla presenza di un operatore, che utilizza la versione italiana quale riferimento per facilitare la mediazione, la spiegazione e la corretta comprensione da parte del destinatario.

Ciò rende lo strumento idoneo alla consultazione autonoma e all'impiego in contesti relazionali e professionali, rafforzandone l'efficacia sul piano operativo. Ulteriore elemento qualificante è dato dalla struttura tecnica e metodologica dello strumento, progettata secondo una logica di aggiornabilità continua e implementazione progressiva, senza necessità di intervenire sulla sua architettura di base.

Tale caratteristica consente di inserire nel tempo nuovi servizi, aggiornare la mappatura esistente, ampliare le sezioni informative, integrare con ulteriori domande frequenti e aggiungere nuovi materiali multimediali, senza alterare l'impianto generale né compromettere la semplicità di utilizzo per il destinatario finale.

Sotto questo profilo, lo strumento presenta un significativo valore in termini di sostenibilità, replicabilità e adattabilità, poiché può evolvere nel tempo in risposta ai bisogni emergenti del territorio e dell'utenza, mantenendo invariata la propria coerenza interna e la propria funzionalità.



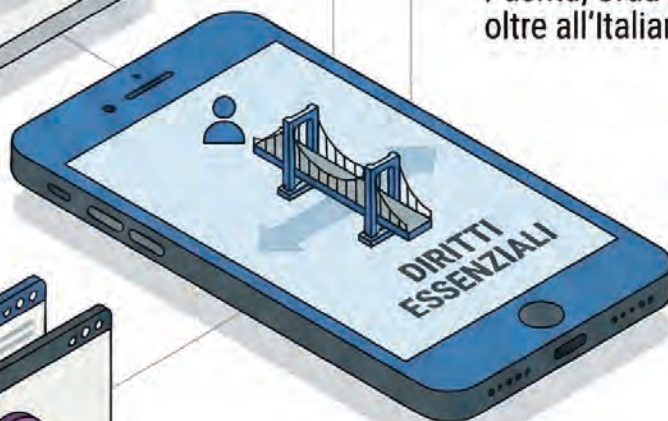
Rubrica georeferenziata dei servizi territoriali.

Una mappatura interattiva per individuare istantaneamente enti, sportelli e punti di riferimento in tutta la provincia.



Accessibilità totale in 8 lingue.

Contenuti tradotti in Inglese, Arabo, Francese, Ucraino, Pashtu, Urdu e Bangla, oltre all'Italiano.



Video esplicativi per procedure complesse.

Tutorial audiovisivi che semplificano i temi del **front office** per chi ha difficoltà con i contenuti testuali.



Strumento evolutivo e sempre aggiornato.

Un'architettura flessibile che permette di integrare nuovi servizi e FAQ in risposta ai bisogni emergenti del territorio.

05.4

I VIDEO ESPLICATIVI MULTILINGUE

A completamento del dispositivo informativo, sono stati realizzati anche video esplicativi multilingue, elaborati sulla base delle richieste più frequenti rilevate presso lo sportello immigrazione e, più in generale, nell'ambito delle attività di front office, orientamento e accompagnamento svolte sul territorio.



Tali contenuti audiovisivi affrontano procedure ricorrenti e temi di maggiore interesse per l'utenza straniera, con un approccio semplificato e accessibile, coerente con la logica di comunicazione a misura di persona che ha guidato l'intero impianto dello strumento.

I video rappresentano pertanto una componente integrata e funzionale del dispositivo, in quanto rafforzano la capacità di diffusione delle informazioni, ne aumentano la comprensibilità e rispondono in maniera più immediata ai bisogni informativi di utenti che possono incontrare maggiori difficoltà nella fruizione di contenuti esclusivamente testuali.

Nel suo complesso, lo strumento realizzato rappresenta un output di particolare rilievo nell'economia del progetto, poiché ha consentito di mettere a sistema, all'interno di un unico spazio informativo, una mappatura georeferenziata dei servizi, contenuti multilingue, supporti per la raccolta e la somministrazione delle informazioni e materiali video di carattere esplicativo.



Esso ha contribuito a rafforzare la capacità del sistema territoriale di offrire informazioni più accessibili, comprensibili e uniformi, favorendo al contempo una maggiore prossimità comunicativa con l'utenza straniera e una più efficace operatività da parte degli operatori.

Sotto il profilo della capitalizzazione dei risultati progettuali, tale dispositivo lascia inoltre sul territorio uno strumento concreto, aggiornabile e potenzialmente implementabile anche oltre la conclusione delle attività finanziate, configurandosi come patrimonio operativo utilizzabile in chiave di continuità, rafforzamento della rete e consolidamento delle pratiche di orientamento e accesso ai servizi.

La sua impostazione flessibile, multilingue e centrata sulla persona ne fa un modello coerente con una visione dell'intervento pubblico e territoriale orientata all'inclusione, alla prossimità e all'effettiva fruibilità delle informazioni da parte dei destinatari finali.





Cofinanziato da
Unione europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2021 – 2027

Obiettivo Specifico: 2. Migrazione legale/Integrazione – Misura di attuazione MA2.d – Ambito di applicazione 2.m -
Capacity building, qualificazione e rafforzamento degli uffici pubblici

Avellino SIN.T.E.S.I.: SINergie TERRitoriali e Strategie d'Integrazione
PROG-1023 – CUP F39I24000410007

sintesi



INNOVA
BUILDING COMMUNITY