

# Uffici "senza frontiere" Città davvero accogliente

## Inaugurato il servizio demografico per gli stranieri

Un servizio in linea con la filosofia progettuale dell'amministrazione comunale che mira a costruire una "Catanzaro città accogliente". Da ieri mattina negli uffici dell'Anagrafe a Palazzo de Nobili è aperto lo sportello che rappresenta un nuovo rivoluzionario servizio telematico di ausilio e comunicazione per i colloqui degli operatori degli sportelli degli uffici dei Servizi Demografici con gli utenti stranieri. Marocchini e cinesi, polacchi e biclorussi, senegalesi o rumeni potranno facilmente "dialogare" con gli addetti ai servizi, utilizzando un rivoluzionario servizio telematico capace di tradurre le richieste in ben nove lingue: ognuno dei circa duemila e duecento stranieri residenti in città (tra comunitari ed extracomunitari) potrà rivolgersi senza problemi agli sportelli anagrafici del Comune per richiedere servizi e certificazioni, sicuro di essere perfettamente compreso dagli operatori. Il servizio si chiama emblematicamente "Demografici senza frontiere" ed è stato realizzato dall'assessorato ai servizi anagrafici e pari opportunità del Comune in collaborazione con l'Anusca. A presentare il nuovo servizio, l'assessore ai Servizi demografici e Pari opportunità Tommasina Lucchetti, affiancata dal dottore Gaetano De Vita, dirigente pro tempore e promotore del progetto, e Franco Catanzaro, responsabile dell'ufficio.

«Siamo stati i primi in Calabria a dotarci di questo innovativo servizio e tra i primi in Italia, essendo "Demografici senza frontiere" attivo in soli dodici Comuni del nostro Paese - ha spiegato l'assessore Tommasina Lucchetti -. A nessuno può sfuggire l'importanza strategica di questa innovazione che punta a realizzare un'effettiva pari opportunità e ad accelerare i processi di inclusione sociale degli stranieri in Italia. E quando si parla di pari op-



I responsabili del nuovo sportello

portunità non ci rivolgiamo solo alle donne. A Catanzaro, la consistenza della presenza straniera impone nuove politiche che consentano intanto di conoscere in modo profondo il fenomeno e, nello stesso tempo, di garantire diritti umani fondamentali. In un momento storico in un risulta prevalente il principio dell'esclusione, il Comune di Catanzaro lavora invece per l'inclusione: rendere la vita più semplice ai cittadini, qualunque sia la loro etnia e la loro provenienza, ha un'importanza politica di rilievo

per la realizzazione di una città dell'accoglienza».

«Questo servizio permette agli operatori degli sportelli e degli uffici dei Servizi Demografici di ridurre drasticamente i tempi per il disbrigo delle pratiche di sportello con gli utenti comunitari ed extracomunitari», hanno spiegato De Vita e Catanzaro soffermandosi sul funzionamento dello sportello. «Gli sportelli dei Servizi Demografici degli enti locali, che hanno recentemente ricevuto le competenze per il soggiorno dei cittadini comunitari

prima di competenza delle Questure, si trovano particolarmente in difficoltà a gestire colloqui con moltitudini sempre più numerose di cittadini stranieri - ha detto ancora De Vita. Questi problemi di comunicazione comportano a volte l'intasamento delle attività di sportello e il dilatamento dei tempi di attesa per tutti gli utenti. Questo sistema è un prezioso ausilio per risolvere questi problemi comunicativi, e più in generale porta vantaggi in termini di integrazione sociale, abbattimento dei tempi allo sportello, informatizzazione dei servizi di sportello, semplificazione, e soprattutto efficacia dei servizi».

Attivato, il servizio fa apparire, sul monitor dell'operatore di sportello e su quello dell'utente straniero, un colloquio fatto di domande preconfigurate e risposte chiuse poste sia in forma scritta che orale, ed integrate da immagini e filmati per la gestione di tutti i procedimenti amministrativi di sportello degli uffici demografici. Attraverso il monitor riservato all'utente, lo straniero può vedere ed ascoltare, nella propria madrelingua le domande e le risposte concatenate attinenti ai procedimenti amministrativi demografici che chiede di attivare, e confermare le proprie scelte toccando il monitor sensibile al tatto. Il fatto poi che il colloquio di domande e risposte avvenga sia in forma scritta che orale permette di agevolare il colloquio anche nei casi non rari di analfabetismo oppure anche in quelli più rari di cecità del cittadino straniero. A formare i dipendenti che si occupano dello sportello - Pietro Greco, Anna Passante - Rosamaria Gerace e Vincenza Trapasso - la stessa Anusca. Il presidente Paride Gullini ha anche inviato una lettera all'assessore Lucchetti per complimentarsi "per la lungimiranza dimostrata nell'attivare il servizio".

Maria Rita Galati