



Comunicato stampa del 3 aprile 2009

CITTADINI MIGRANTI: CHIEDONO AIUTO PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI, LA CASA E LE UTENZE DOMESTICHE

MC E MDC PRESENTANO I DATI DELL'INDAGINE SUL PROGETTO SPORTELLO ARCOBALENO

Rilascio di documenti da parte degli uffici della Pubblica Amministrazione, guasti sulle **utenze domestiche** o errori in bolletta, **affitto e acquisto** di una casa, **sostituzione di un prodotto** acquistato. È principalmente su queste tematiche che i cittadini migranti hanno chiesto informazioni e consulenza agli **Sportelli Arcobaleno** di **Movimento Consumatori (MC)** e **Movimento Difesa del Cittadino (MDC)**.

Nel corso del Workshop dal titolo "**L'esercizio della cittadinanza, gli immigrati e il progetto**" organizzato oggi a Roma, le due associazioni hanno fatto un bilancio delle attività del **progetto Sportello Arcobaleno** avviato nel febbraio 2008 grazie al finanziamento del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e ora in fase di chiusura.

Secondo l'indagine "**Sportello Arcobaleno: principali abitudini di fruizione da parte dei cittadini migranti**" realizzata da **Ipsos** per MC e MDC a conclusione dell'iniziativa, il 46% dei cittadini stranieri si è rivolto agli sportelli per informarsi su operazioni che riguardano l' "essere cittadino": il **20%** lo ha fatto per chiedere **informazioni nell'ambito burocratico**, in particolare sul rilascio di documenti da parte degli uffici della Pubblica Amministrazione (18%). Il **16%** degli immigrati ha chiesto informazioni su tematiche che riguardano **la casa** nel suo complesso: come affittarla (6%) o acquistarla (4%) oppure su come pagare le bollette delle utenze (6%). Il **9%** si è informato su **questioni bancarie**: come aprire un conto corrente bancario o postale o accedere a un mutuo ipotecario.

Per quanto riguarda, gli ambiti più prettamente consumeristici, i cittadini migranti si sono informati su come cambiare o chiedere la **sostituzione di un prodotto acquistato (17%)**, come segnalare **errori nelle bollette (16%) o guasti e malfunzionamenti sulle utenze** del gas, della luce, del telefono, dei rifiuti, ecc. (**4%**) e che comportamento avere in caso di controversie (9%). Anche sull'**RC Auto**, il 6% degli immigrati ha chiesto delucidazioni (il 35% degli intervistati dichiara di possedere un'auto).

"L'integrazione oggi – ha detto **Lorenzo Miozzi, Presidente del Movimento Consumatori** - raggiunge nuove frontiere che non sono più quelle di emergenza come la casa o il lavoro; questi nuovi cittadini oggi vivono le incertezze e la complessità della società come la viviamo tutti ma per loro sia la lingua, sia le difficoltà di integrazione con nuove culture, sia gli ostacoli posti da una certa politica di ritorno al passato, amplifica tutti questi problemi e li rende spesso insormontabili negando il loro diritto di essere cittadino consumatore".

"Sportello Arcobaleno – ha detto **Antonio Longo, Presidente del Movimento Difesa del Cittadino** - è partito come un'iniziativa sperimentale, che ha avuto luci e ombre a causa di una certa diffidenza da parte della comunità migrante, soprattutto a causa del clima politico

Ufficio stampa MC
Via Piemonte 39/a - 00187 ROMA
Tel: 345 3300835 – Fax: 06 4820227
E-mail: ufficio.stampa@movimentoconsumatori.it

Ufficio stampa MDC
Via Piemonte 39/a - 00187 ROMA
Tel 06 4881891 - 333/1164624- Fax 06 4820227
E-mail: ufficiostampa@mdc.it



maturato in Italia negli ultimi tempi. Nonostante tutto, possiamo dire di aver raggiunto lo scopo, ossia quello di aiutare i lavoratori migranti nel nostro Paese a superare gli ostacoli (come la lingua, leggi e modelli di vita diversi dai loro) facilitando il loro pieno inserimento nella vita quotidiana”.

Nel corso del progetto, infatti, secondo le rilevazioni dell'Ipsos, **è aumentata non solo l'affluenza agli sportelli, ma anche la frequenza delle visite**. In generale, infatti, la maggior parte dei soggetti intervistati (62%) ha visitato lo sportello nella seconda metà dell'anno (agosto 2008 – marzo 2009) e, di questi, solo il 46% ha dichiarato di essere un neo visitatore, a fronte del 72% nella prima metà dell'anno (gennaio – luglio 2008).

A testimonianza del buon servizio reso, segnaliamo che il canale d'informazione più incisivo è stato il “passaparola” all'interno della rete di conoscenze del fruitore.

Il progetto

Sportello Arcobaleno è un progetto realizzato da Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino e finanziato dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, per offrire un servizio di informazione agli stranieri residenti in Italia e, quindi, come tali, cittadini e consumatori a tutti gli effetti. Il progetto, attraverso l'apertura di 17 sportelli informativi, un vademecum multilingue, il Numero Verde 800 912 637 e il sito www.sportelloarcobaleno.it, ha l'obiettivo di tutelare i cittadini migranti attraverso la conoscenza dei loro diritti, garantendogli la partecipazione attiva alla costruzione della società in cui sono inseriti.

L'alleanza con Smile Train

A partire da dicembre 2008, le due associazioni hanno attivato nell'ambito di Sportello Arcobaleno una collaborazione con Smile Train Italia (www.smiletrainitalia.it) sul fronte dei programmi sanitari, nell'organizzazione di campagne di informazioni pubbliche su questi servizi, nell'azione di prevenzione e di cura delle patologie deformanti del volto, nella presa in carico dei pazienti e, in particolar modo, dei minori che verranno indicati dalle due associazioni.

Ufficio stampa MC
Via Piemonte 39/a - 00187 ROMA
Tel: 345 3300835 – Fax: 06 4820227
E-mail: ufficio.stampa@movimentoconsumatori.it

Ufficio stampa MDC
Via Piemonte 39/a - 00187 ROMA
Tel 06 4881891 - 333/1164624- Fax 06 4820227
E-mail: ufficiostampa@mdc.it