



Regione Toscana

LINEA
COMUNE



Servizio
Sanitario
della
Toscana



COMUNE DI
SESTO FIORENTINO



COMUNE DI
CAMPI BISENZIO
Città Metropolitana
di Firenze



COMUNE DI
FIRENZE

Progetto

IN.SI.DE Osmannoro

*Progetto per l'**IN**tegrazione, la **SI**curezza, l'**IN**formazione e il **DE**coro urbano nell'area dell'**Osmannoro***

Relazione SAL fine progetto

歡迎!

Lin Hongyu **Giada**

Ren Mengying **Sara**

Zhuo Ting **Su**



INSIDE OSMANNORO
SPORTELLO DI INFORMAZIONE E INTEGRAZIONE
华融咨询中心

Il progetto i primi dati

1. Start up
2. Monitoraggio
3. Indagine qualità del servizio
4. Impatto sul territorio

Attività

Progetto definitivo, redazione profili e selezione operatori

Incontro kick off enti coinvolti

Piano di Formazione:

Erogazione e tutoraggio Formazione in aula

- N° 100 ore erogate in aula
- N° 29 moduli didattici e test di valutazione apprendimento
- N° 40 docenti dei diversi enti coinvolti
- Formazione specialistica per il rilascio del certificati online effettuata direttamente presso i Servizi Demografici del Comune di Firenze e del Comune di Sesto Fiorentino

1 mese di affiancamento operativo

presso lo sportello URP del **Comune di Sesto Fiorentino**

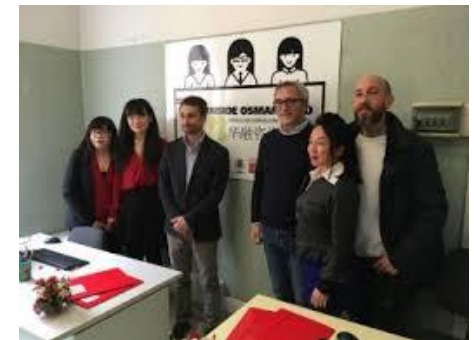
Redazione del «Piano dei Saperi» che costituisce la Base della Conoscenza inserita nelle postazioni di lavoro degli operatori con tutte le informazioni di supporto per la gestione dei contatti

Esecuzione **Stati di Avanzamento Lavoro** periodici.

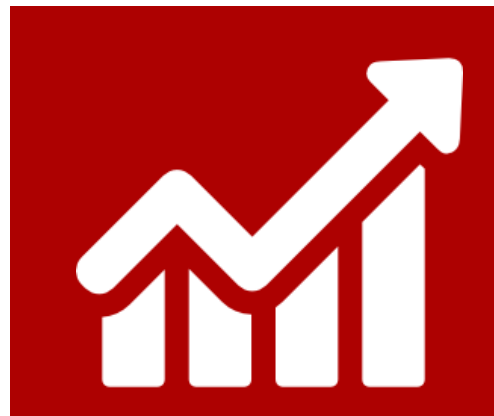
«Sportello Multicanale» attivo da marzo 2018:

Aperto: martedì e giovedì 8.30-12.30 e 13-16 e mercoledì 8.30-12.30 e 13-15.

Disponibile anche nei canali: 055.6939285 - 3346551382 (wechat e whatsapp)
insideosmannoro@055055.it

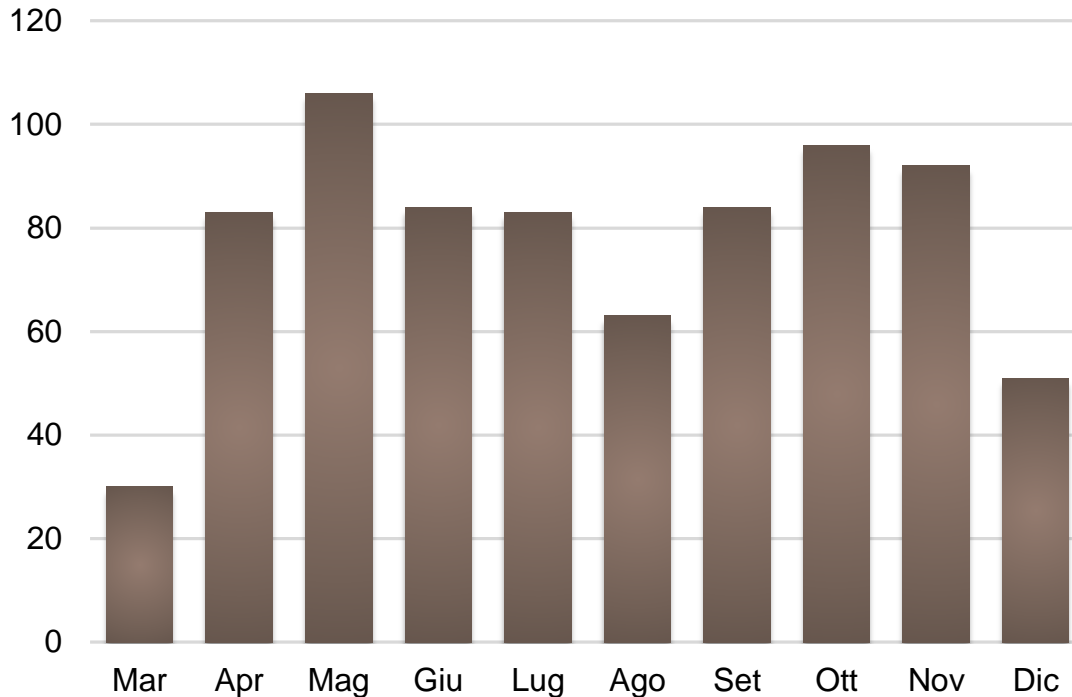


MONITORAGGIO



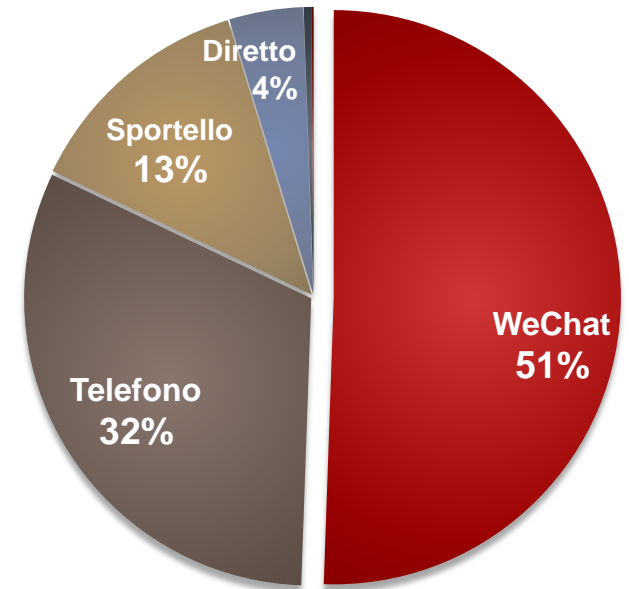
**772**

dal 13 marzo a fine dicembre

WeChat **309**
Followers

Più della metà avviene attraverso **WeChat**

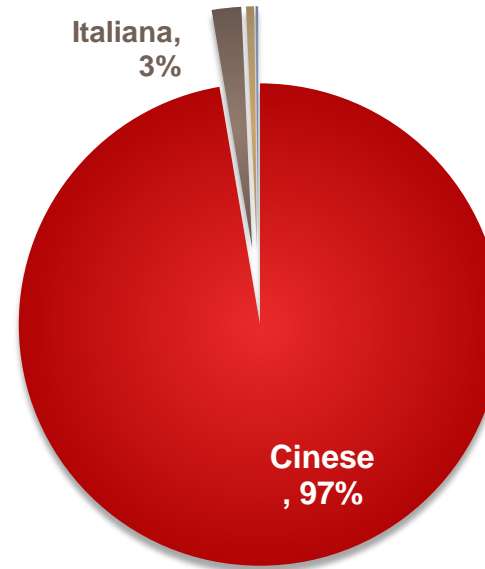
- WeChat
- Telefono
- Sportello
- Diretto*
- Mail
- Whatsapp

Mattina: **57%**Pomeriggio: **43%**

Contatti: quanti, come e quando

* Canale Diretto: si intende un contatto proattivo delle ragazze attraverso visite, soprattutto, alle aziende del territorio

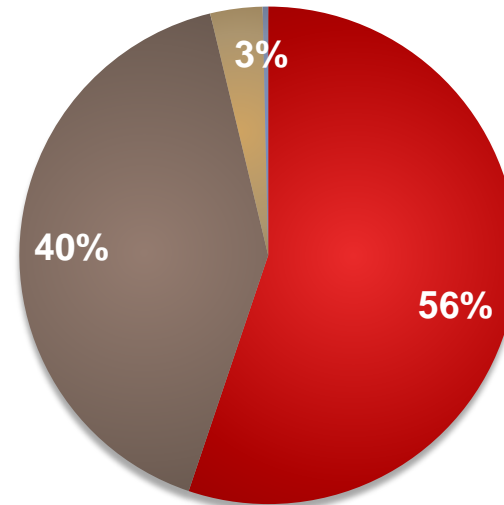
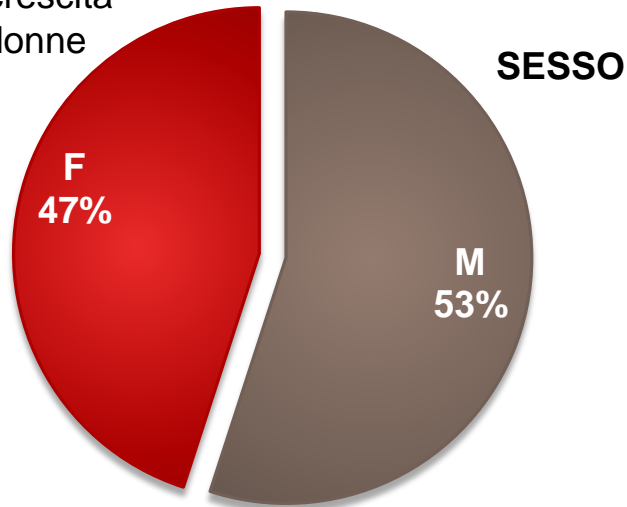
Principalmente uomini, imprenditori, di nazionalità cinese



NAZIONALITA'

| | |
|-----------|-----|
| Cinese | 744 |
| Italiana | 21 |
| Cingalese | 3 |
| Bengalese | 1 |
| nd | 3 |

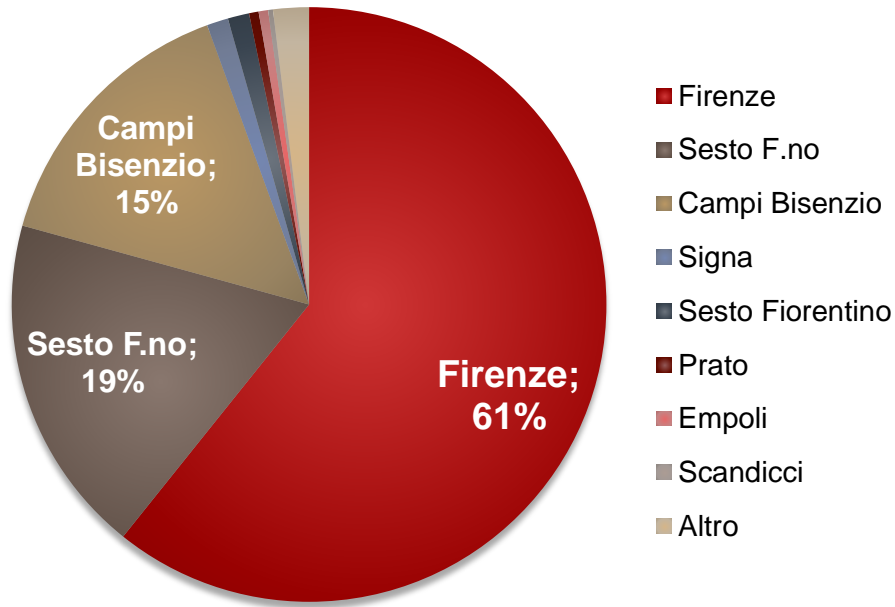
In crescita
le donne



TARGET

- Imprenditore
- Lavoratore
- Studente/ssa
- nd

Contatti: **chi**



Ambito richieste:

- Comuni: **82%**
- ASL: **18%**

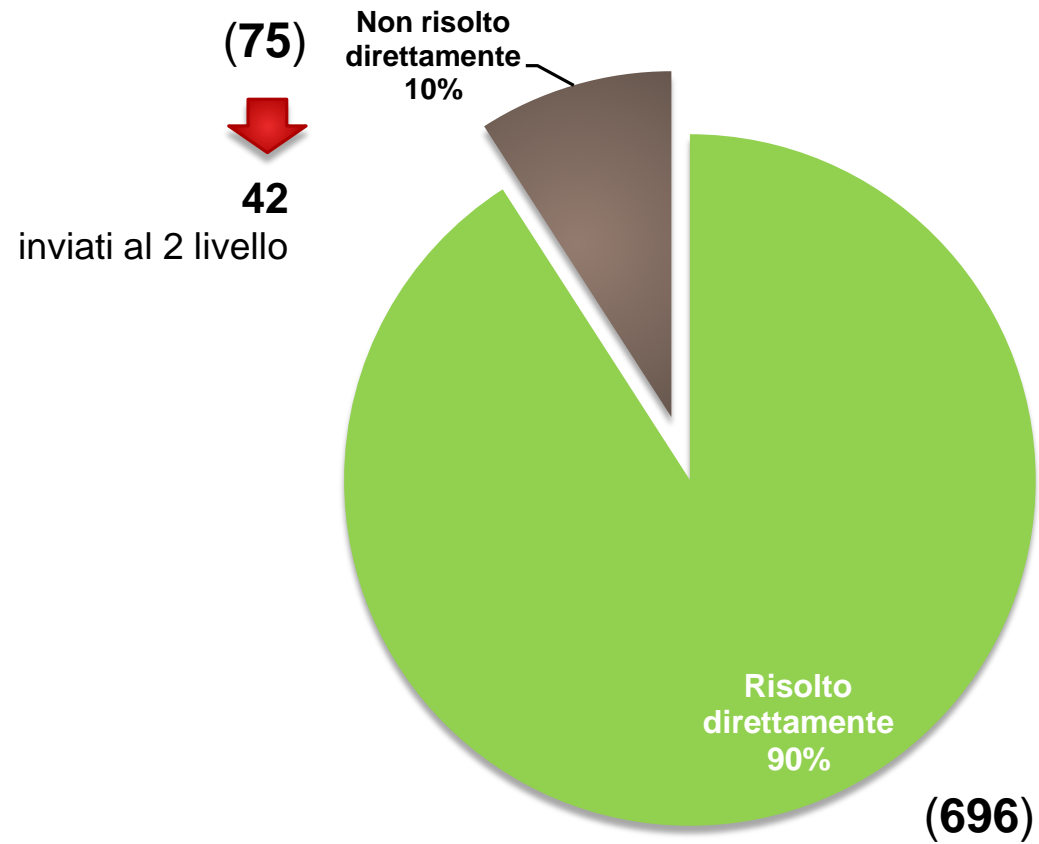
Richieste ai **COMUNI** (su 772)

| | | |
|-------------------------------------|--------------|----------------|
| URP Generale | 53 | 6,8% |
| URP Scuola | 19 | 2,5% |
| URP Sociale | 15 | 1,9% |
| SUAP | 3 | 0,3% |
| Servizi per stranieri | 262 | 33,9% |
| <i>(Permesso di soggiorno)</i> | <i>(167)</i> | <i>(63,7%)</i> |
| <i>(Ricongiungimento familiare)</i> | <i>(36)</i> | <i>(13,7%)</i> |
| Tributi | 28 | 3,6% |
| Idoneità alloggiativa | 17 | 2,2% |
| SUE | 1 | 0,1% |
| Altro | 280 | 36,2% |
| <i>(Residenza)</i> | <i>(45)</i> | <i>(16,1%)</i> |
| <i>(CIE)</i> | <i>(24)</i> | <i>(3,1%)</i> |

Richieste alle **ASL** (su 772)

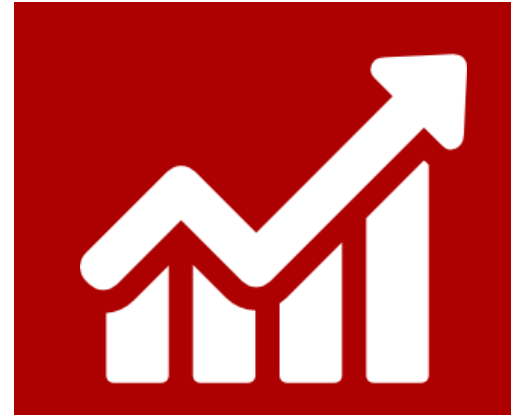
| | | |
|------------------------------|----|------|
| Servizi per l'igiene | 47 | 6,1% |
| Servizi vaccinazione | 27 | 3,5% |
| Servizi Sicurezza Alimentare | 6 | 0,7% |
| Altro | 59 | 7,6% |

RICHIESTA AMBITO COMUNI e ASL



Esito dei contatti

INDAGINE QUALITA' DEL SERVIZIO



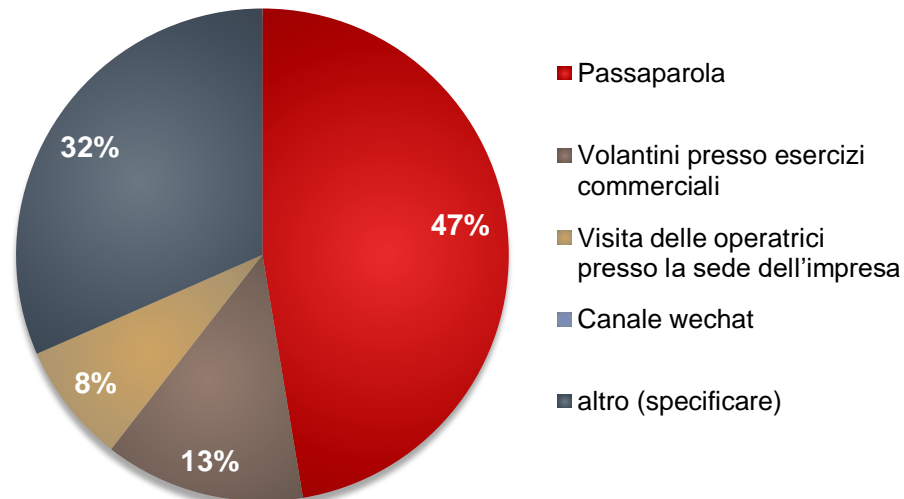


44 rispondenti
su **64** contatti

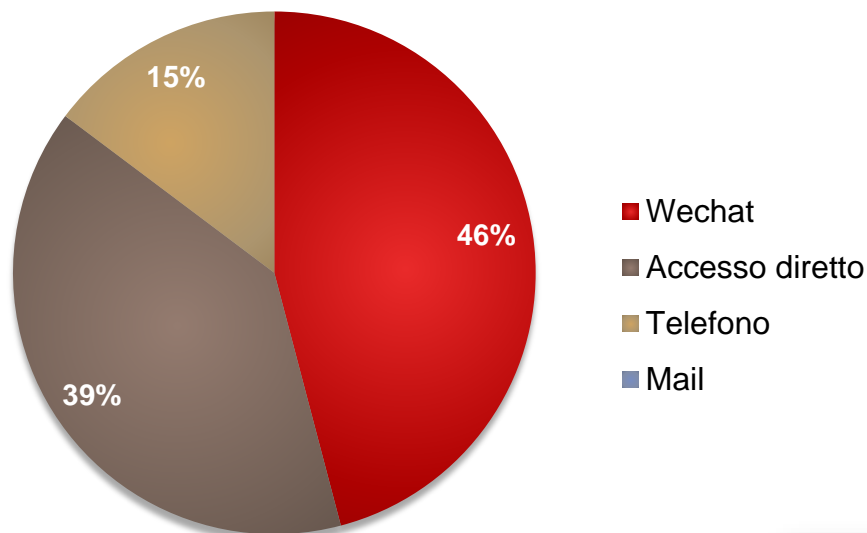
Ottima redemption
dell'indagine con il
68% dei contatti che
è disposto a
rispondere agli
addetti.

Contatto con lo sportello

Come ha conosciuto lo sportello

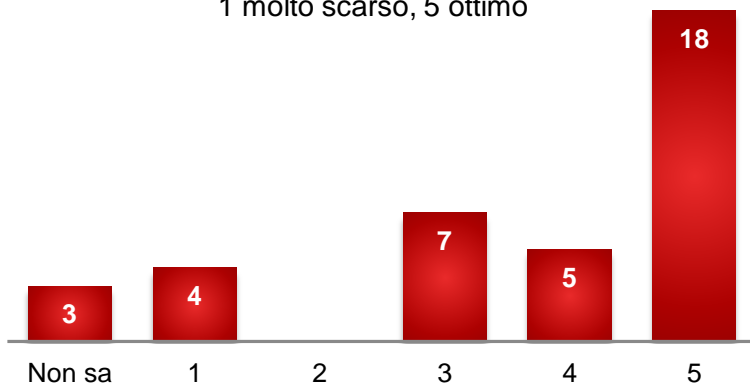


Canale di contatto ritenuto migliore



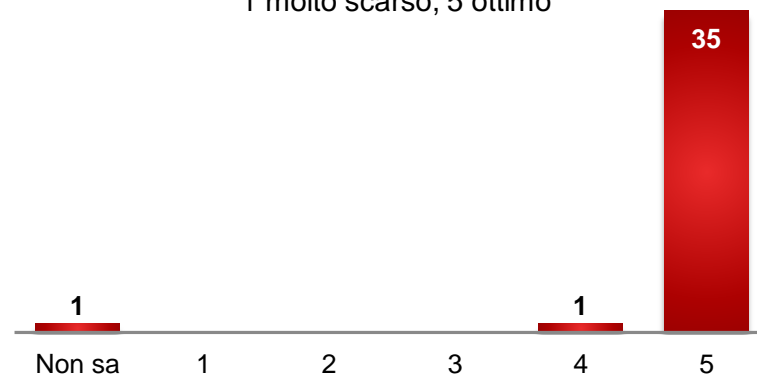
Accessibilità sportello

1 molto scarso, 5 ottimo



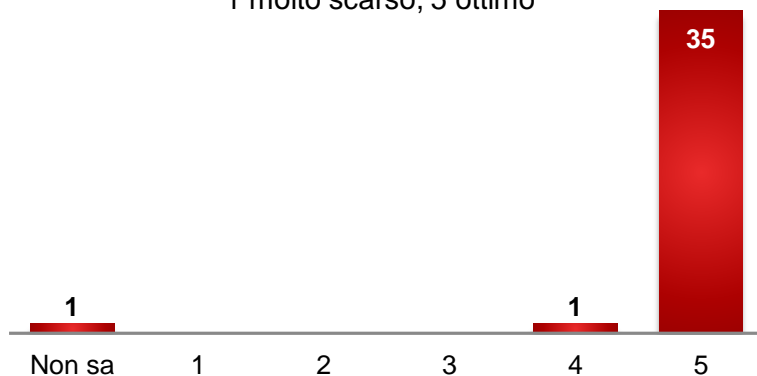
Tempi di attesa

1 molto scarso, 5 ottimo

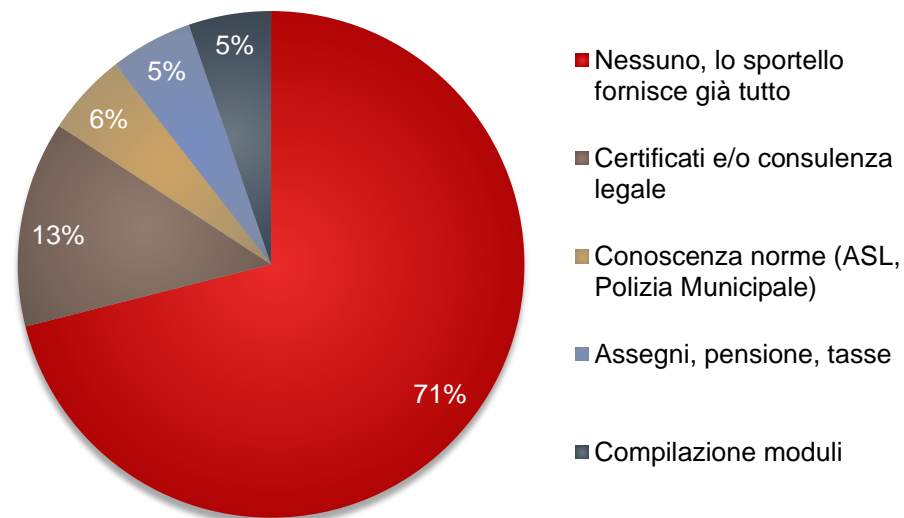


Valutazione globale servizio

1 molto scarso, 5 ottimo



Servizi desiderati, non previsti



Attività

Lo Sportello ha iniziato anche alcune attività di ausilio alla compilazione (kit per permesso di soggiorno e domande di residenza).

Oltre all'attività di Sportello vengono effettuate visite ai principali aziende della zona Osmannoro, scuole, centri commerciali ed in tutti i punti di interesse limitrofi.

Le ragazze dello sportello sono state dotate di un veicolo elettrico per gli spostamenti e sono supportate dalla Polizia Municipale del Comune di Sesto Fiorentino.

Ad oggi: distribuiti **17.000** volantini

Partecipazione ad eventi pubblici «**Piazza Toscana**» per incontro con le aziende del territorio.



Impatto su territorio

- Contatti costanti nel tempo (oltre 80 al mese) e «multicanali» con prevalenza digitale (wechat)
- Target imprenditore cinese che si informa soprattutto su servizi alla persona e/o con logica del «buon padre di famiglia» per i propri congiunti e dipendenti
- Enfasi su servizi dei Comuni, che alcuni professionisti fanno pagare, e che riguardano soprattutto i servizi per stranieri (permesso di soggiorno), rilascio certificati, e informazioni su vaccinazioni (ASL)
- Non si riesce a scardinare alcuni settori come SUAP e SUE che rimangono appannaggio di professionisti sul territorio su cui emergono zone «grigie» sulla correttezza delle informazioni che vengono erogate.

- Esecuzione di un'indagine sulla soddisfazione del servizio ricevuto e sulle opportunità di sviluppo, sul campione che ha lasciato il proprio assenso al ricontatto, con ottime valutazioni. Le principali aree di miglioramento possono essere la logistica dello sportello e la possibilità di erogare informazione/formazione alla comunità cinese su normative (es. ASL, polizia municipale ecc.) ed aree di servizi specialistici (es. servizi legali, pensioni, tributi ecc.)
- Manca, per la Comunità cinese, un ruolo simile a quello ricoperto ad oggi dalle Associazioni di categoria che potrebbe colmare alcuni punti relativi a nuovi servizi richiesti che sono emersi dalla indagine di soddisfazione del servizio di cui al punto precedente.
- Opportunità di lavorare su una sorta di «accreditamento»/certificazione di qualità per gli enti terzi (professionisti/intermediari) che entrano in contatto con la Comunità Cinese affinché siano identificabili e soggetti a requisiti minimi (ad es. capacità di avere addetti con competenze linguistiche ecc.).

