

Allegato 1 al decreto dirigenziale n. .... del .....

## PROCEDURE OPERATIVE PER LA GESTIONE DELLA PRIMA ACCOGLIENZA DEI MIGRANTI (ORDINANZA 3924/2011)

### Premessa

Le presenti procedure riguardano la gestione della prima accoglienza dei migranti provenienti dal Nord Africa per cui è stata riconosciuta la possibilità di presentare richiesta di asilo politico.

I migranti vengono trasferiti nelle regioni italiane secondo la tempistica di sbarco e secondo un principio di ripartizione in base alla popolazione delle regioni, secondo quanto stabilito in un accordo Stato-Regioni. Per queste persone deve essere garantita l'accoglienza secondo livelli prestabiliti fino al completamento della pratica di riconoscimento o meno dello status di rifugiato.

A livello nazionale è stato attivato il sistema nazionale e regionale di protezione civile che insieme al Ministero dell'Interno ha il compito di gestire la primissima fase di accoglienza cioè la gestione dei trasferimenti presso le regioni e per la prima accoglienza nelle strutture.

Per la gestione in ambito toscano è stato sottoscritto un accordo quadro Regione-Prefettura di Firenze in cui sono ripartiti i compiti. In sintesi la Regione garantisce il reperimento delle strutture e la prima accoglienza, il Ministero dell'Interno garantisce ogni aspetto relativo alla sicurezza e alla gestione ordinaria dell'accoglienza presso le strutture.

Successivamente è stato firmato un protocollo d'intesa tra Regione, le Province toscane ed Anci Toscana per formalizzare l'impegno di Regione-Province-Comuni della Toscana nel reperimento e nella predisposizione delle strutture necessarie a garantire l'accoglienza dei richiedenti asilo assegnati alla Toscana. Alle province viene riconosciuto un ruolo di coordinamento con gli enti locali e il volontariato del proprio territorio per ogni aspetto relativo all'accoglienza.

Nell'ambito sopra descritto il presente documento vuole riassumere alcuni aspetti di competenza e procedure operative per la gestione della prima fase dell'accoglienza.

In sintesi la ripartizione delle competenze può essere riassunta come segue:

### COMPETENZE:

#### Regione Toscana

- Coordina il reperimento e il primo allestimento delle strutture
- Predisporre e segue il trasferimento dal punto di arrivo al punto di smistamento in Toscana
- Predisporre il supporto di mediazione culturale nel punto di smistamento
- Predisporre l'assegnazione dei rifugiati nelle varie strutture e l'assegnazione per i trasferimenti finali nel punto di smistamento
- Predisporre il primo supporto sanitario
- Gestisce le banche dati a supporto dell'attività di accoglienza

#### Prefettura di Firenze

- Coordina le Prefetture della Toscana
- Predisporre il trasferimento con bus di grossa capienza dai porti di arrivo al punto di smistamento

- Predisporre l'eventuale servizio di scorta del trasferimento con pullman ad opera della Polizia Stradale
- Predisporre l'eventuale servizio di scorta dal punto di smistamento alle strutture ubicate nella provincia di Firenze
- Predisporre gli aspetti relativi all'identificazione dei migranti assegnati a strutture ubicate nella provincia di Firenze
- Gestisce tutti gli aspetti convenzionali e amministrativi della fase gestionale dell'emergenza
- Verifica i dati del sistema di gestione per gli aspetti di propria competenza

#### Provincia

- Reperisce le strutture di accoglienza in stretto rapporto con i Comuni
- Predisporre il trasferimento dal punto di smistamento regionale alle strutture
- Gestisce la prima attivazione degli strumenti informatici - SART per la gestione dei dati delle strutture (Aree di ricovero/Gestori)

#### Comune

- Mette a disposizione le strutture di accoglienza
- Supporta il gestore della struttura nella gestione
- Provvede all'avvio del processo di integrazione sociale in collaborazione con gli altri soggetti.

#### Gestore struttura di accoglienza

- Provvede all'accoglienza (come da vademecum)
- Provvede all'inserimento e all'aggiornamento dei dati sulle presenze e su ogni informazione relativa alla gestione della struttura.

## ATTIVITA'

L'attività di gestione dell'emergenza migranti può essere suddivisa temporalmente secondo diversi momenti specifici:

- 0 - Attività ordinarie di gestione, da garantire quotidianamente
- 1 - Arrivo della comunicazione del DPC di un arrivo in Toscana
- 2 - Disponibilità dell'elenco definitivo delle strutture di accoglienza
- 3 - Durante il giorno dell'arrivo fino alla conclusione dei trasferimenti

Nel momento in cui perviene dal DPC la comunicazione di un arrivo di migranti in Toscana viene attivata una fase denominata di "ALLERTA".

Appena disponibile l'elenco definitivo della strutture di accoglienza di un arrivo di migranti in Toscana viene attivata una fase denominata di "ACCOGLIENZA".

### 0- Attività ordinarie di gestione

Da svolgere quotidianamente

#### REGIONE TOSCANA

Tramite ufficio "Settore Protezione Civile"

- Gestione rimborsi e procedure amministrative relative all'allestimento delle strutture
- Verifica gestione registrazioni e supervisione presenze tramite SART (vedi risorse)
- Verifica contenuto REPORT inviati da Province
- Verifica comunicazioni pervenute ad indirizzo email specifico

Tramite SOUP

- Estrazione da SART(o tramite file excel in apposita cartella condivisa) e invio tramite email della comunicazione riepilogativa al Dipartimento della Protezione Civile Nazionale .

Tramite "Settore sociale"

- Verifica ogni necessità di supporto relativamente agli aspetti di integrazione sociale.

#### PROVINCIA

- Supporta Comuni e gestori di strutture nell'inserimento dei dati relativi alle presenze nelle strutture.

#### GESTORE STRUTTURA

- Inserisce e tiene aggiornati i dati propri e quelli degli ospiti. In particolare registra i movimenti degli ospiti ed inserisce nel "Diario di sala" le informazioni più rilevanti relative alla gestione. Giornalmente conferma i dati, secondo le istruzioni impartite, qualora questi non abbiano avuto modifiche.

## 1 - Arrivo della comunicazione del DPC di un arrivo in Toscana

La comunicazione normalmente arriva tramite email o comunicata per fax, ma spesso viene anticipata telefonicamente al Dirigente del Settore ed alla Prefettura di Firenze. Qualsiasi sia la modalità di comunicazione in questa fase è importante allertare tutti i soggetti che potrebbero essere chiamati ad operare nelle fasi successive.

### ATTIVAZIONE FASE DI "ALLERTA"

All'arrivo della comunicazione del DPC di un arrivo in Toscana

#### REGIONE TOSCANA

Il Dirigente del Settore Sistema Regionale di Protezione Civile

- Informa Funzionario in turno del prossimo arrivo
- Informa Funzionario in turno o il reperibile PROCIV nel giorno previsto per l'arrivo e in quello precedente per attivazione di sala operativa straordinaria e gruppo mobile
- Tiene rapporti con DPC, presidente RT, capo di gabinetto RT, direttori e dirigenti di altre strutture regionali
- Individua 2 "referenti per l'arrivo" che seguano tramite l'ufficio la raccolta delle disponibilità e l'organizzazione complessiva del trasferimento fino al giorno dell'arrivo.

Il funzionario in turno

Ricevuta la comunicazione dal Dirigente circa il prossimo arrivo:

- Predisporre la cartella sul disco di rete dove conservare tutti i documenti relativi all'arrivo
- Predisporre la comunicazione di "ALLERTAMENTO EMERGENZA MIGRANTI" (Fac-Simile "ALLEGATO A" eventualmente ipotizzando una ripartizione teorica per provincia e la invia tramite email a tutti i destinatari contenuti nella lista "allerta" migranti di cui all'"ALLEGATO D". Successivamente la stessa comunicazione è inviata anche via fax ai referenti delle Province. Tale documento viene quindi salvato nella suddetta cartella.

I referenti per l'arrivo

- seguono tutti gli aspetti relativi all'accoglienza e alla logistica ed in particolare predispongono, in base alle disponibilità comunicate dalle province, lo schema complessivo dell'accoglienza fino al giorno dell'arrivo, rapportandosi quotidianamente con il dirigente
- Concordano con la Prefettura di Firenze l'eventuale attivazione di bus per il trasferimento dal punto di consegna al punto di smistamento e comunque organizzano l'attività al punto di smistamento regionale
- Contattano i referenti del Settore Sociale per verificare l'attivazione del mediatore culturale presso il punto di smistamento il giorno dell'arrivo.

#### PROVINCIA

Ricevuta la comunicazione di "ALLERTAMENTO EMERGENZA MIGRANTI" circa il prossimo arrivo:

- Attiva tutte le strutture dell'Amministrazione potenzialmente coinvolte ed in particolare il settore sociale, la polizia provinciale e le strutture coinvolte nei trasferimenti (pubbliche, private, associazioni di volontariato)
- Attiva immediatamente l'attività di reperimento delle strutture sul territorio per coprire le necessità di accoglienza assegnate, raccordandosi con i Comuni e verificando l'adeguatezza delle strutture. In particolare valuta con i Comuni le esigenze di veloce manutenzione necessarie all'attivazione ed ogni aspetto gestionale delle strutture per la data dell'arrivo
- QUOTIDIANAMENTE, trasmette via email alla Regione il file riepilogativo delle disponibilità confermate e raccolte al momento per l'arrivo oggetto dell'allertamento. I dati circa le disponibilità dovranno essere trasmessi tramite il fac simile "ALLEGATO B - Comunicazione disponibilità"
- Crea nel SART le Strutture ove non già esistenti:
  - 1) Area di ricovero popolazione
  - 2) Gestore

Successivamente crea la nuova segreteria ove non già esistente, ed inoltra all'indirizzo email specifico la richiesta di assegnazione PW del gestore, ove non già esistente.

#### COMUNE

- Verifica sul proprio territorio la disponibilità di posti presso le strutture disponibili in grado di accogliere richiedenti asilo mantenendosi in stretto rapporto con la propria Provincia e segnalando eventuali vicoli o problematiche delle sistemazioni proposte.

#### PREFETTURA

- Verifica la necessità di attivare un bus di grande capienza per il trasferimento dal punto di consegna (ad esempio porti Genova/Livorno) al punto di smistamento regionale (ad esempio Questura di Firenze)
- Verifica la necessità di attivare un servizio di scorta per il trasferimento dal punto di consegna (ad esempio porti Genova/Livorno) al punto di smistamento
- Garantisce la presenza presso il punto di smistamento regionale nel giorno dell'arrivo del personale necessario alle prime formalità
- Informa le altre Prefetture della Toscana sulla data di arrivo dei migranti e, appena ricevuto il relativo elenco, sulle strutture individuate dalla Regione per l'accoglienza.

## 2 - Disponibilità dell'elenco definitivo delle strutture

Appena i referenti dell'arrivo concordano con il Dirigente del Settore di aver completato la creazione dell'elenco definitivo delle strutture, tutte le informazioni sono riepilogate in uno schema complessivo e inviate in via definitiva alle Province e alle altre strutture coinvolte per la predisposizione e la gestione di ogni ulteriore dettaglio fino al completamento dell'attività nel giorno dell'arrivo.

#### REGIONE TOSCANA

I referenti per l'arrivo

- preparano tabella con elenco strutture definitive "ALLEGATO C - Dettaglio Arrivo del aaaa\_mm\_gg" indicando ogni dettaglio relativo alla logistica, indirizzo e

orario dello smistamento regionale, riferimenti dei referenti sul posto e della sala operativa, eventuali ulteriori punti di smistamento, etc.

- inviano via email il dettaglio delle strutture individuate alle Province, alla Prefettura di Firenze e alle altre strutture regionali coinvolte (Presidenza, Sociale, SOUP). Questa trasmissione attiva formalmente la FASE DI "ACCOGLIENZA".

#### ATTIVAZIONE FASE DI "ACCOGLIENZA"

A seguito di trasmissione modello "ALLEGATO C - Dettaglio Arrivo del aaaa\_mm\_gg attivazione fase di ACCOGLIENZA"

Attività da svolgersi prima del giorno dell'arrivo:

#### REGIONE TOSCANA

Tramite Settore Protezione Civile (referenti arrivo)

- Organizza l'accoglienza nel giorno dell'arrivo predisponendo un gruppo mobile che seguirà il trasferimento del punto di consegna fino al punto di smistamento
- Appena disponibile l'elenco delle persone in arrivo, le ripartisce nelle strutture, successivamente invia tramite email l'elenco a ciascuna Provincia per l'attivazione dei mediatori e per eventuali esigenze legate ai nuclei familiari
- Si rapporta con le Province coinvolte per la verifica dei trasferimenti dal luogo di smistamento alle strutture di accoglienza
- Si rapporta con la Prefettura di Firenze per verificare ogni aspetto logistico
- Il giorno antecedente all'arrivo fornisce alla sala operativa regionale tutti i dettagli e i riferimenti dell'accoglienza ed in particolare comunica l'"ALLEGATO C - Dettaglio Arrivo del aaaa\_mm\_gg attivazione fase di ACCOGLIENZA" con ogni dettaglio sui referenti regionali e provinciali, la tempistica, riferimenti scorte, etc.

Tramite Settore Sociale

- Attiva la mediazione culturale per il punto di smistamento e supporta gli Enti coinvolti per ogni aspetto relativo al sociale

Tramite Segreteria della Presidenza

- Attiva le ASL per il primo supporto sanitario presso le strutture nel giorno dell'arrivo

#### PROVINCIA

- Organizza i trasferimenti dal punto di smistamento alle strutture ed ogni aspetto relativo all'accoglienza e alla mediazione culturale presso le strutture, in raccordo con i Comuni e con i Gestori delle strutture. Nel caso utilizzi mezzi privati per il trasferimento, potrà richiederne il rimborso alla Prefettura di Firenze, pur rimanendo responsabile
- Individua un referente per il giorno dell'arrivo (riferimenti riportati nella comunicazione che segue)

Invia via email il modello "ALLEGATO C - Dettaglio Arrivo del aaaa\_mm\_gg attivazione fase di ACCOGLIENZA" completando, se non l'avesse già fatto, ogni sua parte, in particolare per i referenti sul posto e gli autisti, entro e non oltre le ore 12:00 del giorno antecedente

## PREFETTURA

- Coordina le Forze dell'Ordine per l'espletamento dei servizi di competenza, con particolare riferimento alla scorta della Polizia Stradale in territorio toscano ed alle prime attività di ricezione dei RA nel punto di smistamento ubicato nella provincia di Firenze
- Mantiene i contatti con le altre Prefetture della Toscana.

### 3 - Attività previste durante giorno dell'arrivo e nei primi giorni successivi

Durante giorno dell'arrivo:
-----------------------------

## REGIONE TOSCANA

Tramite Settore Protezione Civile (gruppo mobile)

- il gruppo mobile si reca al punto di consegna concordato con il Dipartimento della Protezione civile
- Prende in carico i migranti
- se necessario segue il trasferimento dal punto di consegna al punto di smistamento regionale
- Arrivati nel punto di smistamento, con l'ausilio del mediatore culturale, verifica la rispondenza dei nominativi e divide i gruppi secondo le strutture e secondo i mezzi per il trasferimento
- Verifica la presenza dei mezzi forniti dalle Province per che seguirà il trasferimento dal punto di consegna fino al punto di smistamento, in caso di ritardo attiverà immediatamente la sala operativa regionale la quale attiverà la relativa sala provinciale per la verifica dei tempi e l'eventuale supporto in loco
- Appena disponibile l'elenco delle persone in arrivo, le ripartisce nelle strutture, successivamente invia tramite email l'elenco a ciascuna Provincia per l'attivazione dei mediatori e per eventuali esigenze legate ai nuclei familiari
- Eventuali documenti identificativi verranno divisi per provincia e consegnati alle scorte per il successivo trasferimento alle Questure competenti
- Si rapporta con la Prefettura di Firenze per verificare ogni aspetto in merito al trasferimento
- Comunica alla SOUP la partenza dei mezzi per le destinazioni finali, questa ne dà immediata comunicazione alle SOPI provinciali le quali da questo momento diventano responsabili per il trasferimento
- Al termine delle operazioni di smistamento ne dà comunicazione ai referenti dell'arrivo segnalando ogni difformità rispetto a quanto pianificato.

Tramite SOUP e referenti arrivo

- Come per qualsiasi altra attività di protezione civile la SOUP si rapporta con i Ce.Si. Provinciali e con la Sala Italia del Dipartimento della Protezione Civile per ogni informazione relativa allo svolgimento di tutte le operazioni di trasferimento, questo in stretto rapporto con i "Referenti arrivo" precedentemente indicati e con il gruppo mobile presso il punto di smistamento. Lo scambio informativo riguarderà principalmente la tempistica dei diversi trasferimenti ed eventualmente la segnalazione di criticità durante le fasi di smistamento e trasferimento.

#### Tramite Settore Sociale

- Supporta gli Enti coinvolti per ogni eventuale problema per aspetti relativi al sociale.

#### Tramite Segreteria della Presidenza

- Attiva le ASL per ogni eventuale problema per aspetti relativi sanitario presso le strutture nel giorno dell'arrivo.

#### PROVINCIA

- Coordina e verifica ogni aspetto relativo ai trasferimenti dal punto di smistamento alle strutture ed ogni aspetto relativo all'accoglienza e alla mediazione culturale presso le strutture, in raccordo con i Comuni e con i Gestori delle strutture
- In caso di problemi nei trasferimenti invia un referente nel punto di smistamento in attesa di provvedere a risolvere il problema.

#### PREFETTURA

- Coordina le eventuali scorte per i trasferimenti alle strutture.

#### ASL

- Provvede ad eseguire un primo screening sanitario presso la struttura di accoglienza secondo le modalità concordate a livello regionale.

#### COMUNE

- Si rapporta con le strutture coinvolte e con la Provincia per la risoluzione di eventuali problematiche non previste.

Dal giorno successivo all'arrivo

#### REGIONE TOSCANA

##### Tramite Settore Protezione Civile

- Attiva le credenziali nel SART per eventuali nuovi gestori per la gestione delle presenze.

#### PREFETTURA

- Assicura, per quanto concernente i migranti ospitati in provincia di Firenze, l'attivazione delle procedure di identificazione presso la Questura di Firenze e la successiva, formale presentazione dell'istanza di protezione internazionale.

#### PROVINCIA

- Verifica presso strutture di accoglienza e Comuni che non vi siano stati problemi nell'inserimento dei nuovi migranti
- Supporta i gestori nell'attivazione e compilazione del SART.

#### GESTORE

- Inserisce i dati dei nuovi arrivi nell'applicativo SART
- Prende contatti con la Prefettura di Firenze per l'eventuale sottoscrizione delle convenzioni.

Dal giorno successivo al trasferimento l'erogazione dei servizi di accoglienza a favore dei migranti diventa di competenza dei gestori delle strutture  
Dal punto di vista delle presenti procedure operative sarà pertanto considerata conclusa la FASE di ACCOGLIENZA anche se ovviamente il processo più generale di accoglienza e integrazione durerà molto più a lungo.

ELENCO ALLEGATI ALLE PRESENTI DISPOSIZIONI OPERATIVE:

ALLEGATO A - Comunicazione Allertamento Emergenza Migranti(fac simile)

ALLEGATO B - Comunicazione disponibilità

ALLEGATO C - Dettaglio Arrivo del aaaa\_mm\_gg attivazione fase di ACCOGLIENZA

ALLEGATO D - Riferimenti telefonici/email/internet

ALLEGATO E - Strumenti e procedure informatiche a supporto

ALLEGATO A DISPOSIZIONI OPERATIVE  
COMUNICAZIONE ALLERTAMENTO EMERGENZA MIGARANTI

[Fac Simile]

Ai Responsabili Protezione Civile delle  
Province Toscane

Al Prefetto di Firenze

Oggetto: Emergenza Richiedenti Asilo - ATTIVAZIONE FASE DI ALLERTA arrivo previsto per il ...

Con riferimento a quanto comunicato in data odierna dal Dipartimento della Protezione Civile Nazionale, è previsto un arrivo di N profughi per il giorno X..

E pertanto attivata la FASE di ALLERTA, che come previsto dalle procedure operative prevede la ricerca di disponibilità da comunicare quotidianamente con apposito modello all'indirizzo email [-----@regione.toscana.it](mailto:-----@regione.toscana.it) e per fax al nostro numero 055-----.

Si comunicano di seguito le quote di accoglienza da garantire per le Province in indirizzo

Provincia di AREZZO	xx
Provincia di LUCCA	yy

Ringraziando per la collaborazione e in attesa di sollecito riscontro.

REGIONE TOSCANA  
Settore Sistema Regionale di Protezione Civile





ALLEGATO D  
Riferimenti telefonici/email/internet

Oltre ai riferimenti di cui all'allegato 1 del mansionario del reperibile, per l'emergenza profughi utilizzare i seguenti riferimenti telefonici

DIPARTIMENTO PROTEZIONECIVILE  
Funzione Flussi Migratori

Regione Toscana - Protezione civile

...

Regione Toscana - Sociale

...

Prefettura di Firenze

...

---

Provincia di Arezzo

...

Provincia di Firenze

...

Provincia di Grosseto

...

Provincia di Livorno

...

Provincia di Lucca

..

Provincia di Massa Carrara

..

Provincia di Pisa

..

Provincia di Pistoia

..

Provincia di Prato

..

Provincia di Siena

..

---

Referente ARCI regionale per mediatori culturali

...

Indirizzi email per fasi PRE-ALLERTAMENTO e ACCOGLIENZA

Di seguito sono riportati gli indirizzi email relativi al pre-allertamento delle strutture

INDIRIZZI REGIONALI:

...

PROVINCE:

....

ALLEGATO E  
Strumenti e procedure informatiche a supporto

Gestione applicativo SART

Indirizzo : [...](#)

CREDENZIALI

Regione:

username: ..

username: ...

Province:

username: ..

password: ...

Prefettura di Firenze

Username: ...

Password: ...

Gestione File su disco di rete:

All'attivazione della fase di allertamento Predisporre la cartella sul disco di rete dove conservare tutti i documenti relativi all'arrivo secondo il seguente percorso:

...

All'interno della cartella per ogni arrivo saranno raccolti i seguenti file nella loro versione più recente:

- 4 ALLERTAMENTO EMERGENZA RICHIEDENTI ASILO del aaaa\_mm\_gg.doc
- 4 Allegato 1A - Comunicazione disponibilità Provincia AR del aaaa\_mm\_gg.xls
- 4 Allegato 1B - Dettaglio Arrivo del aaaa\_mm\_gg.xls
- 4 RIEPILOGO STRUTTURE TOSCANA al aaaa\_mm\_gg.xls  
(file aggiornato con arrivi del aaaa\_mm\_gg per con tutti i dettagli di ogni singola struttura e ogni singolo arrivo per gestione interna e estrazione file sintetico per DPC)
- 4 RIEPILOGO STRUTTURE TOSCANA per DPC al aaaa\_mm\_gg.xls  
(file aggiornato con arrivi del aaaa\_mm\_gg per solo presenze per struttura/comune/provincia/invio a DPC tramite SOUP)

DISTRIBUZIONE PER PROVINCE al aaaa\_mm\_gg.xls

(prospetto per province teorica/effettiva e differenze)