

Presidio Residenziale per Minori  
Stranieri non accompagnati  
Richiedenti Asilo

# “Tangram”



Carta dei servizi



Presentazione	3
Missione	4
Visione	4
Struttura	4
Orientamento e Accesso ai servizi del Territorio	5 -6
A chi è Rivolta	7
Accoglienza	8
Cosa Offre - Mediazione Linguistico-Culturale	9
Accoglienza materiale: vitto, vestiario e igiene personale, pocket money	9 -10
La Cura della Persona ed Esigenze Personali	10
Aggiornamento e gestione banca dati	11
Formazione e Riqualificazione Personale	12
Attività	13
Il Personale	14
Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo	15
Orientamento e accompagnamento all'inserimento Abitativo	15
Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale, culturale e sportivo	15 -16
Orientamento e accompagnamento al ricongiungimento familiare	16
Informazioni sui programmi di rimpatrio Assistito e volontario	17
Tutela psico-socio-sanitaria	18
Tutela Legale	19
Procedura Reclamo	19

# presentazione

Il "Tangram" (Presidio Ospitalità Collettiva Protetta) è un progetto inserito nel sistema SPRAR, il Sistema centrale per Richiedenti Asilo e Rifugiati; è un modello di Accoglienza Integrata, che a Genova vede come protagonisti il Comune di Genova, il Ministero dell'Interno, l'UNHCR ed è gestito da un'ATI composta da Fondazione Centro di Solidarietà Bianca Costa Bozzo ONLUS, Consorzio Sociale Agorà e ARCI Solidarietà Genova.

I tre Enti, infatti, hanno unito le rispettive competenze in materia di ospitalità residenziale, educazione di minori e integrazione culturale, offrendo al Comune di Genova una risposta sinergica ed efficace per la gestione dei minori richiedenti asilo che approdano sul territorio italiano.

Il progetto si propone di realizzare in maniera sempre più efficace attività volte a garantire l'accoglienza e la tutela dei minori, di realizzare percorsi individualizzati dal forte contenuto educativo, finalizzati all'inserimento sociale, lavorativo ed alloggiativo da completarsi al momento del raggiungimento della maggiore età. Attraverso la realizzazione di tali attività il progetto si pone anche l'obiettivo di rispondere sempre più efficacemente alle esigenze del Sistema nazionale, mettendo a disposizione, con particolare attenzione all'intero territorio ligure, l'esperienza ed il patrimonio di contatti e conoscenze maturati nel corso degli anni nel settore della tutela dei minori e della gestione integrata di servizi di accoglienza, tutela ed integrazione.

Le tre entità hanno in comune l'attenzione allo svilupparsi, di questi ultimi anni, del disagio minorile con particolare attenzione ai fenomeni migratori che vedono il nostro Paese raggiunto da giovani e adulti provenienti dai paesi del Nord Africa e, in genere dal bacino del mediterraneo. L'ingresso è riservato ai soli maschi. L'impostazione comune mette al centro dell'intervento la persona, soggetto unico e irripetibile che merita, cura, attenzione e rispetto, all'interno di un contesto normato al quale si deve, in ogni caso, conformare.



## Missione

Il progetto accoglie minori stranieri non accompagnati richiedenti Asilo e Rifugiati che richiedono protezione internazionale.

La struttura si propone di accogliere e favorire l'integrazione, la tutela e lo sviluppo psico-fisico di soggetti minorenni stranieri privi di riferimenti familiari sul territorio.

In Italia, ogni migrante può fare domanda di protezione internazionale e vedersi riconosciuto lo status di rifugiato. La decisione dipende da una delle Commissioni Territoriali presenti in Italia, organi competenti ad effettuare l'istruttoria al richiedente.

Lo status di RIFUGIATO viene dato se sussiste un fondato timore di persecuzione (minacce alla vita, torture, privazioni alla libertà personale, violazioni dei diritti umani) per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un gruppo sociale, opinione politica.

## Visione

Una struttura che facilita i percorsi di accoglienza ed integrazione di persone in fuga dal proprio territorio. Un porto sicuro dove gli ospiti trovano uno spazio in cui recuperare un possibile livello di benessere personale e riprogettare la propria vita.

## La Struttura

"Tangram" è situata in Genova in Via Asilo Garbarino, a pochi passi da Di Negro, servita quindi dai servizi pubblici, autobus e metropolitana. È posta al primo piano di un edificio che si affaccia sul porto, circondata dal verde e attrezzata con un campo per le attività sportive. È dotata di 7 stanze doppie arredate, un ufficio per il personale, una sala sconfezionamento e una sala pranzo, il locale lavanderia, lo spogliatoio, un locale per le attività ed un magazzino oltre ai servizi igienici per gli ospiti ed il personale impiegato. All'esterno abbiamo circa un ettaro di terreno con un campo da calcio da 5 e sono inoltre possibili attività utilizzando le fasce che si prestano alla coltivazione.



# Orientamento e accesso ai servizi del territorio

I beneficiari del progetto SPRAR possono immediatamente accedere a tutti i servizi erogati dall'ente locale. Attraverso lo stretto rapporto che intercorre tra la struttura di accoglienza e lo Sportello dell'Asilo i beneficiari accedono a tutti i servizi erogati dall'ente locale in qualità di soggetti in carico all'ufficio minori stranieri del Comune di Genova (Ufficio Cittadini senza Territorio).

Accesso ai servizi di assistenza sanitaria e tutela della salute: all'atto dell'ingresso nella struttura i minori vengono accompagnati presso il DEA dell'Ospedale Civile Galliera di Genova per effettuare una visita generale, valutare lo stato di salute complessivo e rilevare eventuali patologie in atto, contestualmente viene fatta l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, con la scelta del medico di medicina generale, o il tesserino sanitario STP, qualora il minore fosse privo del permesso di soggiorno. Anche i minori in attesa del rilascio del permesso di soggiorno vengono presi in carico dal medico di medicina generale e possono accedere alle visite specialistiche secondo le modalità previste per gli iscritti al SSN. Per l'approfondimento di patologie legate a traumi derivanti dalle esperienze vissute in precedenza si ricorre alle normali prescrizioni mediche, previa autorizzazione del tutore. I ragazzi richiedenti asilo al momento del primo accesso risultano spesso affetti da patologie complesse che richiedono diversi approfondimenti e numerosi esami clinici, ciò comporta un elevato numero di accessi ospedalieri ed ambulatoriali. Il progetto dedica particolare cura ed attenzione a questo aspetto della condizione dei minori e per fare ciò opera in stretto contatto con le diverse strutture sanitarie locali.

Inserimento scolastico dei minori: I minori vengono iscritti negli istituti scolastici territoriali e presentati ai Responsabili degli stessi per assicurare una migliore comprensione della situazione. Il monitoraggio dell'andamento scolastico è realizzato attraverso incontri periodici con i consigli di classe delle scuole in cui i minori sono inseriti, per verificare il livello di apprendimento e di socializzazione e decidere linee comuni di strategie e azione, sia dal punto di vista scolastico, sia da quello educativo. Dal momento in cui vengono



presi i primi contatti con la scuola viene fatto intervenire, a seconda delle necessità, un consulente esperto in mediazione linguistico interculturale con la funzione di facilitare l'inserimento dei ragazzi nel contesto scolastico, sia dal punto di vista dell'apprendimento, sia dal punto di vista del comportamento sociale. Il rapporto tra operatori della struttura ed insegnanti è quotidiano. Nel caso di ragazzi ospitati oltre il compimento dei 18 anni, che non abbiano nel frattempo acquisito la licenza media, o non siano inseriti in altri percorsi formativi, nei 6 mesi di ulteriore accoglienza viene garantito l'inserimento nei Centri Territoriali Permanenti di educazione per gli adulti presso le scuole medie del territorio.

Modalità di orientamento alla conoscenza del territorio: Il progetto prevede un'attività di orientamento alla conoscenza del territorio da realizzarsi attraverso visite ai luoghi più significativi ed importanti della città, organizzate nei fine settimana. Tale attività viene svolta con il coinvolgimento dei mediatori culturali e riguarda i luoghi rilevanti dal punto di vista culturale -artistico, dal punto di vista produttivo e dell'economia locale, dal punto di vista dell'intrattenimento e del tempo libero. Un'attenzione particolare viene dedicata alla ricerca di contatti con eventuali comunità straniere presenti sul territorio.



## A chi è Rivolta

La struttura è rivolta a minori stranieri maschi richiedenti Asilo e Rifugiati. La permanenza in struttura è garantita fino al compimento della maggiore età (18 anni). E' possibile ottenere una proroga di altri 6 mesi oltre i 18 anni per il completamento del percorsi di integrazione previsto dal progetto educativo individualizzato (PEI)



A chi è Rivolta



## Accoglienza

# Accoglienza

La presa in carico dei minori richiedenti Asilo e Rifugiati avviene tramite diverse modalità a seconda che la segnalazione venga fatta dal Servizio Centrale, dalle Forze dell'Ordine, oppure nel caso di un minore che si rivolga direttamente agli uffici comunali, o che sia già presente in altra struttura per minori. Nel primo caso il minore accede direttamente alla struttura di accoglienza del progetto; nel secondo caso il minore viene, di norma, collocato nella struttura di accoglienza d'urgenza per minori del Comune di Genova e successivamente, non appena si rende disponibile il posto, viene organizzato il suo passaggio nella struttura del progetto; nel terzo caso, quando il minore non dichiara immediatamente la volontà di richiedere protezione, gli operatori effettuano una serie di colloqui di approfondimento presso la struttura d'accoglienza d'urgenza e solo successivamente avviene il trasferimento e l'effettiva presa in carico da parte del progetto. L'avvio del percorso individualizzato di ogni minore accolto nel progetto avviene con l'ingresso nella struttura d'accoglienza e viene realizzato in collaborazione con gli operatori del Comune di Genova e con il coinvolgimento in tutte le fasi di un mediatore culturale. In caso di invii da parte del Servizio Centrale, il coordinatore della struttura richiede una relazione sul minore per valutare la compatibilità dello stesso con il gruppo dei ragazzi già in carico. In questo caso e anche nel caso di inserimenti dal territorio, il percorso inizia con una pianificazione di massima delle attività specifiche che si possono offrire, prendendo contatti, tra l'altro, con Istituti scolastici e medico curante di riferimento della struttura. Nei primi giorni successivi all'ingresso viene fatto un colloquio con l'assistente sociale, il coordinatore della struttura, l'educatore individuato come riferimento specifico del beneficiario ed il mediatore culturale. In quel momento viene raccolta la storia, i bisogni specifici, le modalità del percorso di migrazione e viene fatto firmare il regolamento di ingresso in Comunità che sancisce il Contratto di convivenza. Dopo la nomina del Tutore viene fatto un altro incontro dove gli stessi attori intervenuti precedentemente fanno una prima valutazione (relazioni con il gruppo dei pari, degli adulti, varie..) e vengono ipotizzate le linee generali del progetto.



## Cosa Offre

# Mediazione Linguistico - Culturale

I partner dell'ATI garantiscono la mediazione culturale per le lingue più diffuse, affidandosi per le altre ad una cooperativa di mediazione culturale presente sul territorio e con cui l'ATI collabora già in altri progetti. I mediatori intervengono in tutte le fasi del percorso di accoglienza, tutela ed integrazione a seconda delle necessità valutate dalle equipe del progetto. La mediazione è assicurata sia all'interno che all'esterno della struttura nei momenti più delicati ed importanti del percorso: colloquio di ingresso, verifiche in itinere, colloqui per interventi disciplinari, raccolta informazioni sulla storia personale da sintetizzare per l'audizione in commissione attraverso la presenza settimanale strutturata del mediatore consulente all'interno della struttura (in particolare viene individuato il mediatore della lingua dei minori in maggiore difficoltà).

Il catalogo linguistico comprende 32 lingue e numerosi dialetti.

## Accoglienza materiale: vitto, vestiario e igiene personale, pocket money

Il vitto viene erogato mediante la somministrazione di tre pasti giornalieri (colazione - pranzo - cena), preparati nella mensa attigua alla struttura e veicolati nella struttura stessa, in grado di soddisfare diete particolari dettate da esigenze sanitarie, o dalla fede professata. La scelta del menù viene fatta in relazione alle esigenze nutrizionali dei minori accolti attraverso la collaborazione di una nutrizionista, ed è predisposto in cinque differenti menù mensili ed una ulteriore suddivisione tra menù estivo e menù invernale.

Vi è la possibilità di fornire anche di pasti da asporto per i ragazzi che sono impegnati in attività esterne.

Per le esigenze di vestiario e igiene personale: la fornitura comprende la distribuzione del kit comprensivo di shampoo, bagno schiuma, saponette, lamette, dentifricio, spazzolino, schiuma da barba, detersivo, lenzuola, asciugamani. Al momento del primo ingresso in comunità è prevista la fornitura di un set di vestiario di base, che verrà poi integrato tenendo conto delle necessità legate ai cambiamenti stagionali.

Il pocket money viene erogato con cadenza mensile. La somma prevista è di € 3,00 pro - die pro-capite. La distribuzione viene



fatta da un operatore utilizzando l'apposito formulario ministeriale e registrata con rilascio di ricevuta firmata. Settimanalmente viene fornita una scheda telefonica del valore di euro 5,00.

## La cura della persona ed esigenze personali

La struttura si occupa del vestiario, della pulizia e dell'igiene personale dei minori ospiti. Al momento dell'inserimento sono avviati alle strutture preposte agli screening ed alle vaccinazioni obbligatorie. Inoltre su necessità e comunque ogni sei mesi ognuno è inviato presso i dentisti volontari che aderiscono all'Associazione Archè per controlli ed eventuali interventi. Un medico MMG territoriale della ASL 3 Genovese prende in carico gli ospiti della struttura e si occupa della loro salute. Periodicamente sono invitati in struttura operatori specializzati per conferenze sull'igiene, sulla salute, e sui problemi collegati all'uso di sostanze stupefacenti. Su necessità i minori vengono avviati a visite specialistiche o a sedute di supporto psicologico. Per garantire i minori stranieri non accompagnati nel loro percorso il Tribunale dei minorenni provvede a nominare un tutore che li seguirà per tutto il percorso fino al diciottesimo anno di età. Ogni ospite è dotato di documenti di viaggio per muoversi in città utilizzando i mezzi pubblici.



## Aggiornamento e gestione banca dati

La banca dati SPRAR viene aggiornata quotidianamente dall'ente capofila dell'ATI. Ad ogni nuovo ingresso, o dimissione il referente inserisce i dati relativi ai movimenti in entrata o in uscita. Periodicamente vengono inseriti i dati relativi ai servizi erogati. Inoltre il referente per l'ente gestore si fa carico di aggiornare circa gli eventuali cambiamenti relativi ad ogni beneficiario. L'ente capofila dell'ATI mette a disposizione del progetto un PC con collegamento internet dedicato alla banca dati. La situazione dei posti viene costantemente aggiornata.

Quotidianamente, seguendo un calendario predisposto settimanalmente, gli ospiti sono impegnati nel contribuire alle attività quotidiane di gestione della casa: riordino della propria stanza e degli spazi comuni, riordino della sala da pranzo in un'ottica di sviluppo delle competenze finalizzate all'autonomia abitativa.



Banca Dati



## Formazione e riqualificazione Professionale

I ragazzi alla conclusione dei percorsi di scuola dell'obbligo e una volta in possesso di adeguati strumenti di conoscenza della lingua italiana, vengono aiutati, in collaborazione con l'ufficio comunale inserimenti lavorativi (UCIL), nella stesura del bilancio di competenze e poi nella compilazione del proprio CV. Il bilancio di competenze, inteso quale azione di consulenza a forte valore orientativo, è finalizzato a mettere in evidenza gli apprendimenti pregressi del ragazzo.

Con la collaborazione del l'ufficio comunale inserimenti lavorativi (UCIL), i ragazzi vengono inseriti in percorsi individuali di formazione professionale. Tali percorsi prevedono diverse modalità e diversi livelli. L'UCIL organizza una parte formativa generale e prevede la possibilità di inserimenti in tirocini formativi o borse lavoro. Per i ragazzi della fascia d'età 16-18 anni è prevista la collaborazione con la rete dei centri di Educazione al Lavoro (CEL), che realizzano percorsi individuali integrando l'attività scolastica con quella di inserimento nel mondo del lavoro.

Ogni tipo di documentazione in possesso dei ragazzi viene tradotta e esaminata grazie al supporto dei mediatori culturali. Le competenze dei ragazzi vengono valorizzate attraverso la certificazione della lingua d'origine in istituti legalmente riconosciuti. In favore dei beneficiari che dichiarano di aver conseguito nel loro paese di origine un titolo di studio di scuola secondaria superiore ci si attiva per riconoscimento dei titoli di studio del Ministero degli Affari Esteri, Direzione Generale per la promozione del Sistema Paese. Il progetto copre le spese della pratica. In casi particolari, una volta esaurita tale procedura sarà possibile procedere con l'iscrizione universitaria.



All' interno si svolgono attività di alfabetizzazione di base, attività a sfondo ludico e cognitivo volte a migliorare la socializzazione, anche grazie al contributo di insegnanti volontari e volontari del Servizio Civile Nazionale. Gli ospiti, secondo un progetto individualizzato redatto in collaborazione con gli operatori sociali di riferimento, eventualmente con il tutore preposto nominato dal giudice tutelare presso il tribunale ordinario, sono avviati ad attività esterne orientate ad obiettivi cognitivi, psico-affettivi e socio-relazionali con l'ottica di fare emergere in ognuno le potenzialità e le capacità di gestirle produttivamente.

Gli ospiti sono avviati ad attività sportive a seconda delle inclinazioni, nella consapevolezza di quanto la pratica sportiva possa contribuire a quel "ben-essere" che è la base per la cura di sé dalla quale partire verso i propri orizzonti nella realizzazione delle proprie aspirazioni.

Quotidianamente, seguendo un calendario predisposto settimanalmente, gli ospiti sono impegnati nel contribuire alle attività quotidiane di gestione della casa: riordino della propria stanza e degli spazi comuni, riordino della sala da pranzo in un'ottica di sviluppo delle competenze finalizzate all'autonomia abitativa.



## Il Personale

La gestione del servizio è affidata ad una équipe professionale composta da 8 educatori: un coordinatore a tempo pieno, responsabile della gestione della struttura e del personale impiegato, sette educatori, un assistente sociale e un addetto ai servizi di pulizia a tempo parziale. Il personale ha maturato negli anni una notevole esperienza nella gestione di strutture educative residenziali e, in particolare, nel rapportarsi con soggetti minori e stranieri richiedenti asilo.

L'équipe multidisciplinare si incontra settimanalmente per organizzare le attività e valutare l'andamento dei percorsi dei minori. Il coordinatore ha il compito di redigere l'ordine del giorno, sovrintendere alle attività e verificare le criticità e creare le condizioni per superarle. Per ogni minore sarà indicato un educatore referente del progetto individualizzato. Il progetto del minore è concordato con l'assistente sociale ed il tutore. Il coordinatore o l'educatore referente saranno presenti in tutte le fasi di verifica del progetto (scuola, lavoro, situazione sanitaria). Ogni quindici giorni il coordinatore parteciperà alle riunioni di coordinamento di tutte le strutture di accoglienza per minori indette dagli uffici del Comune dove vengono condivisi gli aggiornamenti sul fenomeno dei minori non accompagnati sul territorio. Per situazioni particolarmente delicate e di emergenza sarà cura del coordinatore istituire riunioni straordinarie.

E' cura dei singoli operatori informarsi ed aggiornarsi circa le culture dei paesi di provenienza degli ospiti per essere in grado di decodificarne comportamenti e atteggiamenti.

Per tutto l'anno sono previsti momenti di formazione per il personale sulle tematiche legate ai problemi propri derivanti dal trattamento del tipo di utenza ospitata. Si trattano quindi i temi connessi allo shock culturale, allo stress post-traumatico correlato alla fuga dal proprio Paese di origine, all'adolescenza, alla gestione dei conflitti, allo sviluppo e al sostegno dei percorsi verso l'autonomia abitativa, la ricerca del lavoro, al trattamento dell'aggressività.

L'attività di supervisione si svolge mensilmente ed ha durata di 4 ore. Il percorso è strutturato con la metodologia del gruppo di discussione etero-centrato, modalità che consente di coniugare l'analisi del singolo caso volta a definire le strategie di intervento ritenute più idonee a rispondere alle difficoltà osservate con le necessità di costruire un modello di intervento condiviso tra differenti operatori presenti nella presa in carico.



## Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo

Per i ragazzi ospiti del Progetto è previsto un servizio di tutoring e counseling orientativo, inteso quale strumento di educazione alle scelte e di sostegno nelle azioni formative.

L'accompagnamento diretto all'inserimento lavorativo è svolto primariamente dall'UCIL e dai Centri di Educazione al Lavoro (CEL) previsti sul territorio.

I percorsi previsti dall'UCIL prevedono Borse lavoro della durata dai 3 ai 6 mesi.

I percorsi di accompagnamento gestiti dai CEL prevedono tirocini formativi che possono avere differenti finalità di carattere esplorativo, conoscitivo ed eventualmente di inserimento lavorativo.

## Orientamento e accompagnamento all'inserimento Abitativo

Gli operatori del progetto in collaborazione con lo Sportello dell'Asilo forniscono ai beneficiari informazioni in materia di accesso all'edilizia residenziale pubblica e sulla ricerca di soluzioni autonome sul mercato immobiliare privato. Il progetto intende attivare momenti informativi sul tema dell'inserimento abitativo in collaborazione con le associazioni di tutela degli inquilini.

I ragazzi che abbiano compiuto i 18 anni di età, al momento dell'uscita del Bando promosso dall'Ente locale, vengono informati e coinvolti dall'Assistente sociale del Progetto nella partecipazione alla richiesta per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica.

## Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale, culturale e sportivo

Per la realizzazione di attività socio-culturali e sportive verranno contattate le società sportive, di volontariato e culturali con le quali in questi anni si sono attivati percorsi di conoscenza, condivisione e realizzazione di attività. L'obiettivo sarà quello di calendarizzare e formalizzare la presenza ed il sostegno dei beneficiari nell'ottica di vivere la loro partecipazione come una risorsa; non solo per rafforzare e orientare il loro inserimento sociale ma anche per creare relazioni positive di reciproca conoscenza.



Le modalità si concentreranno principalmente nel promuovere e facilitare la realizzazione di attività di sensibilizzazione e di informazione al fine di prevenire l'insorgere di fenomeni di rifiuto o di isolamento dei beneficiari.

I beneficiari possono utilizzare di spazi sportivi messi a disposizione dagli enti gestori, da circoli ed associazioni della rete e possono essere supportati da associazioni del territorio, quali il CUS Genova Rugby, per lo svolgimento di attività sportive.

E' prevista, inoltre, la collaborazione con il teatro Cargo per incoraggiare i beneficiari in attività teatrali e nella eventuale realizzazione di spettacoli.

## Orientamento e accompagnamento Al ricongiungimento familiare

I minori vengono informati dall'assistente sociale e dal tutore circa le eventuali possibilità di ricongiungimento familiare previste dalla normativa italiana. Qualora vi fossero le condizioni per avviare tale procedura il progetto si farà carico di sostenere il beneficiario nelle varie fasi, mettendolo in contatto con gli uffici della rete che lavorano su questa tematica e con lo Sportello Unico della locale Prefettura.



## Informazioni sui programmi di rimpatrio Assistito e volontario

Il progetto fornisce a tutti i beneficiari, fin dal momento del primo colloquio d'ingresso, informazioni sull'eventuale possibilità di usufruire di programmi di rimpatrio volontario assistito dopo aver verificato le condizioni di sicurezza di un eventuale rientro. Lo Sportello dell'Asilo opera presso l'Ufficio Cittadini Senza Territorio del Comune di Genova, che fa parte della rete nazionale RIRVA (ex NIRVA) fin dal 2009, che gestisce direttamente per l'intera area ligure le pratiche di RVA in diretto contatto con OIM e che ha sempre svolto il ruolo di punto informativo, insieme all'ente gestore Agorà, che fa parte del Consorzio Idee in Rete che promuove il progetto a livello nazionale.



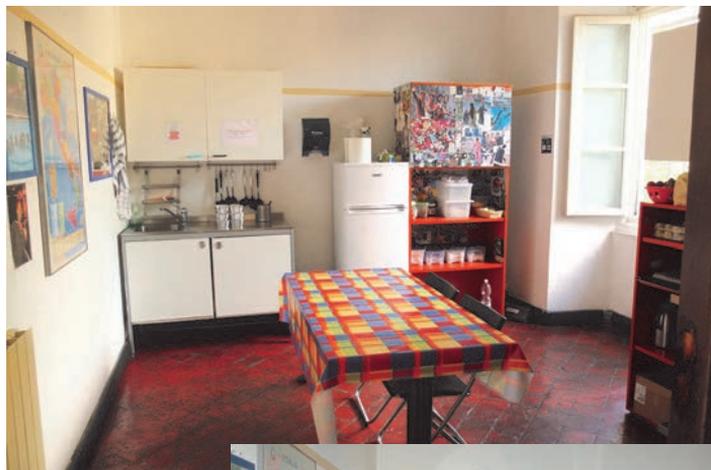
Orientamenti



## Tutela psico-socio-sanitaria

Lo Sportello dell'Asilo del Comune di Genova mette a disposizione una psicologa per la presa in carico di situazioni particolari. Il Progetto prevede la collaborazione con una psicologa e psicoterapeuta che segue i ragazzi a titolo volontario. L'equipe multidisciplinare supporta i minori in modo personalizzato. Per i casi più delicati si richiede l'intervento dei servizi territoriali.

I beneficiari che necessitano di una presa in carico specifica vengono inviati ai servizi della ASL genovese. I ragazzi quindi sono presi in carico dagli ambulatori ospedalieri (numerosi contatti con i reparti di dermatologia e malattie infettive) o territoriali (Consultori o Salute mentale) del SSN.



## Tutela Legale

I beneficiari del Progetto, al momento dell'arrivo, vengono segnalati entro 48 ore dall'assistente sociale al Tribunale ordinario per la nomina di Tutore, alla Procura minori presso il Tribunale dei minori e alle Forze dell'Ordine (Ufficio immigrazione della Questura) per le procedure necessarie.

Il Tribunale Ordinario nomina per tutti i ragazzi un Tutore Legale come previsto dalla legge Individuato tra persone preparate, motivate e dotate della necessaria sensibilità e attenzione.

Il Tutore assiste il minore in tutte le pratiche svolte presso la Questura di Genova (compilazione del C3), lo aiuta nella compilazione della memoria, lo accompagna all' audizione presso la Commissione Territoriale di Torino, garantendo una completa tutela legale.

Il Tutore, l'assistente sociale e gli operatori informano il ragazzo su tutte le nozioni rispetto alla normativa italiana ed europea in materia di asilo

### Procedure di reclamo

In caso di reclamo da parte di un cliente, sia scritto che verbale, questo viene immediatamente riportato al Responsabile di struttura. Questi, dopo averlo analizzato con i referenti per l'ATI, individua l'azione correttiva più opportuna per risolvere il problema (se possibile) o per evitarne il suo ripetersi.

Ad ogni reclamo scritto viene data risposta per iscritto, indicando quanto è stato messo in atto per risolvere il problema lamentato e/o prevenirne il ripetersi. Copia della risposta è conservata in struttura.

### Per Contattare il Presidio Residenziale per minori stranieri richiedenti Asilo Rifugiati "Tangram"

<b>Indirizzo:</b>	Via Asilo Garbarino 9/b, 16126 Genova
<b>Telefono:</b>	+39 010 2546073–Fax +39 010 2546072
<b>Mail struttura:</b>	<a href="mailto:tangram@progettotangram.org">tangram@progettotangram.org</a>
<b>altrimenti</b>	<a href="mailto:segreteria@ceisge.org">segreteria@ceisge.org</a>
<b>Mail responsabile:</b>	<a href="mailto:responsabile@progettotangram.org">responsabile@progettotangram.org</a>



**CENTRO DI SOLIDARIETÀ DI GENOVA**

Direzione e Uffici Amministrativi  
Via Asilo Garbarino 6B - 16126 Genova  
Tel. 010.254601 - Fax 010.2546002  
E mail: [ceisge@ceisge.org](mailto:ceisge@ceisge.org)  
Sito web: <http://www.ceisge.org>