



# NUOVI CITTADINI E AMMINISTRAZIONI COMUNALI: UNA SFIDA POSSIBILE

**Accoglienza, Ascolto, Azioni Offresi - "A.A.A. Offresi"**

**17 giugno 2015 - Via Garibaldi 9 - Genova  
Salone di Rappresentanza di Palazzo Tursi**

- 9:00 Accoglienza
- 9:10 Apertura lavori  
Elena Fiorini , assessora Legalità e Diritti, Comune di Genova
- 9:30 **L'ordinamento della Pubblica Amministrazione e i diritti degli stranieri**  
Lorenzo Trucco, presidente ASGI  
**Integrazione dei cittadini stranieri: superare le contraddizioni delle politiche pubbliche**  
Udo Enwereuzor, Resp. Migrazione Minoranze & Diritti di Cittadinanza, COSPE
- 10:15 **Chi sono i cittadini genovesi oggi?**  
Andrea Torre, direttore Centro Studi Medi
- 10:30 **Il progetto AAA Offresi**  
Pierpaolo Cha, direttore Servizi Civici Legalità e Diritti
- 10:45 Pausa
- 11:15 **Presentazione della ricerca:**  
**L'integrazione dal basso: dal concetto alle pratiche**  
Deborah Erminio, sociologa  
**La relazione con l'utenza straniera. Le rappresentazioni sociali di una realtà tra cultura professionale e discorso mediatico sull'immigrazione**  
Andrea Macciò, ricercatore COSPE
- 12:00 **Il glossario - Le parole dei demografici**  
Paola Cutugno, ricercatrice CNR - Istituto di Linguistica Computazionale
- 12:30 Dibattito

# IL PROGETTO A.A.A. OFFRESI

Come deve cambiare la Pubblica Amministrazione per garantire migliori servizi ai cittadini tutelando le singole identità?

Il Comune di Genova ha scelto di lavorare sui servizi demografici con AAA Offresi: un progetto sull'integrazione che non può prescindere dall'ascolto e dal coinvolgimento di tutte le parti in gioco. Cittadini, stranieri, dipendenti comunali e associazioni del privato sociale.

800 questionari somministrati a cittadini stranieri, 300 dipendenti coinvolti e 200 formati, 15 Enti del privato sociale intervistati.

Il progetto ha fornito agli operatori dei servizi di front office del Comune di Genova aggiornamenti sulle normative vigenti e ha sviluppato competenze di accoglienza multiculturale; ha promosso altresì nuove modalità operative per favorire un corretto utilizzo dei servizi demografici da parte degli utenti di origine immigrata.

È stato redatto, a partire dalle difficoltà rilevate dagli stranieri e dai dipendenti, un glossario per facilitare la comprensione reciproca delle parole più rilevanti della modulistica in uso: uno strumento utilizzabile sia dagli operatori sia dall'utenza straniera.

## INFORMAZIONI

Direzione Servizi Civici legalità e Diritti

Segreteria organizzativa - Ufficio Legalità e Diritti

010/5572129 - [pariopportunita@comune.genova.it](mailto:pariopportunita@comune.genova.it)