

HELPLINE MINORI MIGRANTI

800 14 10 16 - 351 22 02 016

REPORT 2016-2017



Save the Children

Il presente rapporto nasce dalla volontà di dare contezza delle attività della Helpline Minori Migranti a oltre un anno dall'avvio, onde metterne in luce le sfide sostenute, i risultati conseguiti e le potenzialità future. Il punto di riferimento per chiarire l'impatto della Helpline sul tessuto sociale tanto locale quanto nazionale intende essere la L. 47/2017, novella normativa fortemente voluta da Save the Children, nata dall'esperienza diretta sul campo a fianco dei minori migranti e sostenuta da tutte le più autorevoli organizzazioni in materia di tutela dei diritti umani, che ha avuto l'approvazione della Camera dei Deputati lo scorso 29 marzo ed è entrata in vigore il 7 aprile 2017.

Il rapporto è strutturato sulla base delle principali questioni che gravitano attorno alla vita dei minori migranti arrivati in Italia e che sono disciplinati dalla L. 47/2017. Per ogni argomento è stato descritto il lavoro svolto dalla Helpline, commentando i passi in avanti che sono stati intrapresi nello scioglimento dei nodi più problematici, quali l'affido o il tutore volontario, e quelli ancora da compiere, come nel caso del ricongiungimento familiare. Il quadro presentato è rafforzato da alcune storie che raccontano le chiamate di successo con cui si sono confrontati gli operatori della Helpline.

A cura di Valeria Gerace, Paolo Howard e Winta Zerai Asfaha con il contributo di Salomon Alogossena Ayiwegnim, Dalia El Shafei, Syed Hasnain, Zeinab Jezzini, Zakaria Mohamed Ali, Mass Samb Ousmane e Asmerom Tecleab.

Analisi dei dati: Paolo Howard

Pubblicato: Gennaio 2018

Ogni informazione contenuta in questo documento potrà essere utilizzata solo dietro opportuna citazione della fonte



Save the Children

Save the Children Italia Onlus
Via Volturmo, 58 – 00185 Roma
tel + 39 06 4807001
fax + 39 06 48070039
info@savethechildren.it
www.savethechildren.it



INDICE

- I. Introduzione - p. 4**
- II. L'intervento della Helpline - p. 5**
- III. Le statistiche delle chiamate - p. 6**
 - 1. Le chiamate da parte dei minori - p. 6**
 - 1.1 Da dove vengono? - p. 6
 - 1.2 Quanti anni hanno? - p. 7
 - 1.3 Da dove chiamano? - p. 7
 - 1.4 Perché chiamano? - p. 8
 - 2. Le chiamate da parte degli altri utenti - p. 9**
 - 2.1 Oltre i minori chi ha contattato la Helpline? - p. 9
 - 2.2 Da dove chiamano? - p. 9
 - 2.3 Perché chiamano? - p. 10
- IV. L'attività della Helpline - p. 11**
 - a. Accertamento dell'età - p. 11
 - b. Collocamento in un luogo sicuro - p. 11
 - c. Condizioni di accoglienza - p. 12
 - d. Ricongiungimento familiare - p. 13
 - e. Assistenza, inclusione e integrazione - p. 14
 - f. Documenti - p. 15
 - g. Relocation - p. 15
 - h. Tratta - p. 16
 - i. Ricerca parenti - p. 17
 - j. Tutore volontario - p. 17
 - k. Affidamento familiare - p. 18
- V. Punti di forza e prospettive future - p. 19**

Introduzione

Secondo i dati del Ministero dell'Interno, alla fine del 2016 sono sbarcate in Italia 181.436 persone, tra cui 28.223 minori, per oltre il 90% non accompagnati¹. Nonostante la drastica contrazione negli sbarchi registrata a partire dal mese di luglio 2017, la quota di minori che arrivano soli nel nostro Paese resta significativa rispetto alla totalità del flusso, pari circa al 14%.

Una delle difficoltà principali per questi minori, che si ritrovano in contesto estraneo, senza essere in grado di comprendere la lingua locale e senza una conoscenza delle opportunità e dei servizi a loro dedicati, è quella di avere informazioni affidabili e fornite in maniera chiara e comprensibile per un bambino o un ragazzo della loro età.

Durante il percorso di accoglienza e di integrazione in Italia un minore ha moltissime esigenze che hanno bisogno di risposte immediate e certe, dalla soddisfazione di bisogni primari, come quelli relativi alla propria salute e al proprio sostentamento, alla necessità di capire come poter realizzare il proprio progetto migratorio, sia esso quello di integrarsi nel nostro Paese che quello di proseguire il viaggio per raggiungere i familiari in altri Paesi. Spesso le uniche risposte i minori le ricevono dai loro coetanei, dai membri della propria comunità di origine o, peggio, dai trafficanti o altre persone che possono approfittare di loro, se non abusarne.

Da luglio 2016, per tentare di aprire un canale di comunicazione diretto e facilmente accessibile, Save the Children Italia ha attivato la **“Helpline Minori Migranti”**, un numero verde multilingue di consulenza. Questa iniziativa consente ai minori di ricevere in prima persona, senza mediazioni di terzi non competenti, risposte adeguate e pertinenti sui propri diritti, ma anche di usufruire dei diversi servizi messi a loro disposizione, dalla mediazione culturale all'assistenza legale, dal supporto psicologico all'attivazione dei canali di assistenza sociale.

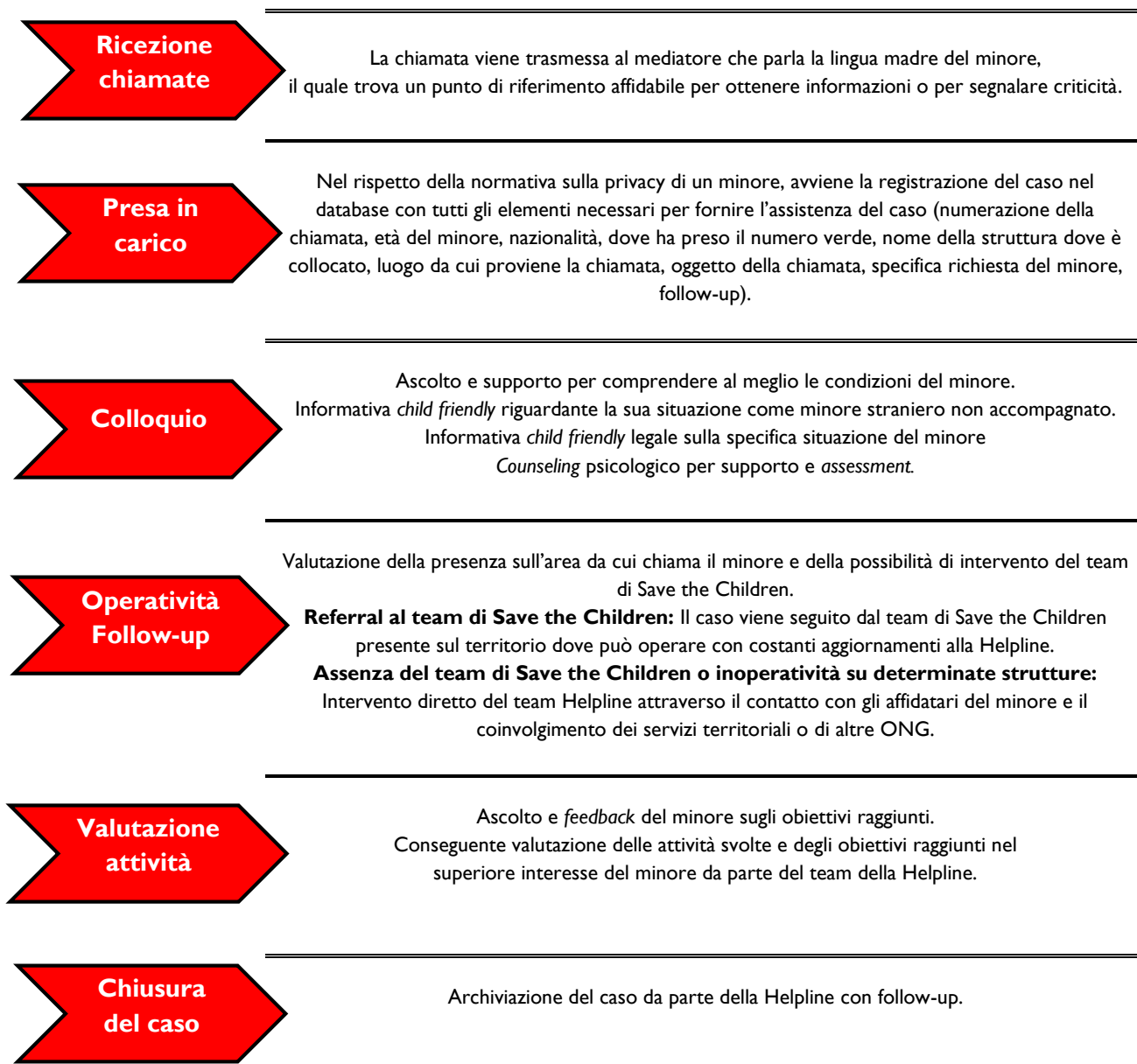


La Helpline Minori Migranti, pur nascendo come servizio dedicato ai minori, è aperta a chiunque abbia necessità di ricevere informazioni e supporto ad hoc. Gli altri utenti della Helpline spaziano infatti dai familiari dei minori, residenti in Italia e in altri Paesi, agli operatori delle strutture di accoglienza, dalle ONG di settore ai semplici volontari, così come al comune cittadino.

Il corretto funzionamento della Helpline, attivo dal lunedì al venerdì, dalle 10,00 alle 17,00, è assicurato dalla presenza di un consulente legale, uno psicologo (presente una volta a settimana) e di tre mediatori culturali che, fornendo un supporto plurilingue (italiano, arabo, inglese, francese, tigrino, somalo e dialetti sub-sahariani francofoni), rendono il servizio facilmente utilizzabile dalla quasi totalità dei minori che arrivano in Italia.

¹ Si veda Ministero dell'Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza, Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere, *Riepilogo per nazionalità delle persone sbarcate*, 31 dicembre 2016.

I. L'intervento della Helpline



II. Le statistiche delle chiamate

Tra il 1° luglio 2016 e il 30 settembre 2017 la Helpline Minori Migranti ha ricevuto in totale **1.534** chiamate, di cui 702 da parte dei minori e 832 da parte di altri utenti. Nei primi 9 mesi di attività, la media mensile delle chiamate è oscillata tra le 100 e le 140 chiamate. A partire dal 29 marzo 2017, giornata di approvazione della L. 47/2017 da parte della Camera², il numero di chiamate è cresciuto significativamente da parte degli altri utenti, principalmente cittadini desiderosi di avere maggiori informazioni sulla possibilità di diventare tutori volontari o di poter procedere all'affido familiare. Ad oggi la media mensile delle chiamate varia tra le 140 e le 200 chiamate.

I. Le chiamate da parte dei minori

Totale

702

Nuovi contatti

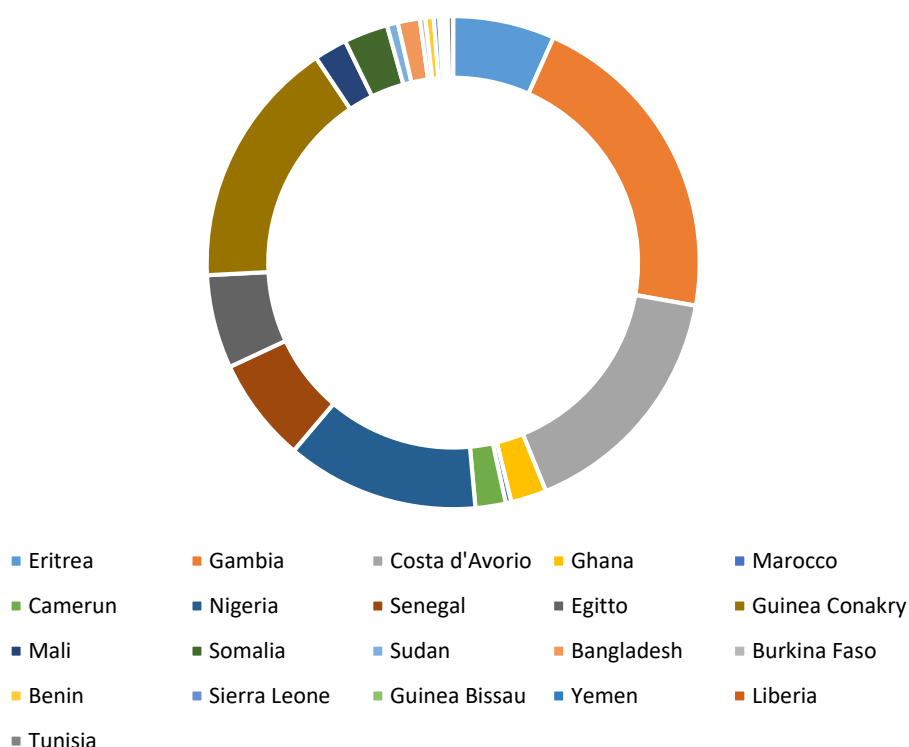
325

Vecchi contatti

377

I.1 Da dove vengono?

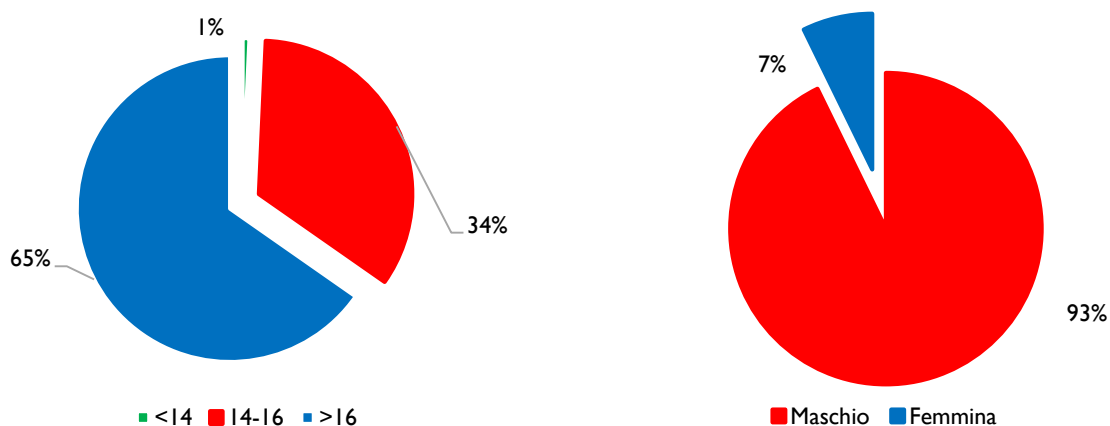
Oltre il 50% dei minori che si mette in contatto con la Helpline proviene da Paesi quali Gambia, Guinea Conakry, Costa d'Avorio, Nigeria ed Eritrea, riflettendo la composizione del flusso migratorio agli sbarchi.



² Si veda Legge 7 aprile 2017, n. 47, *Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati*, disponibile al link <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/04/21/17G00062/sg>.

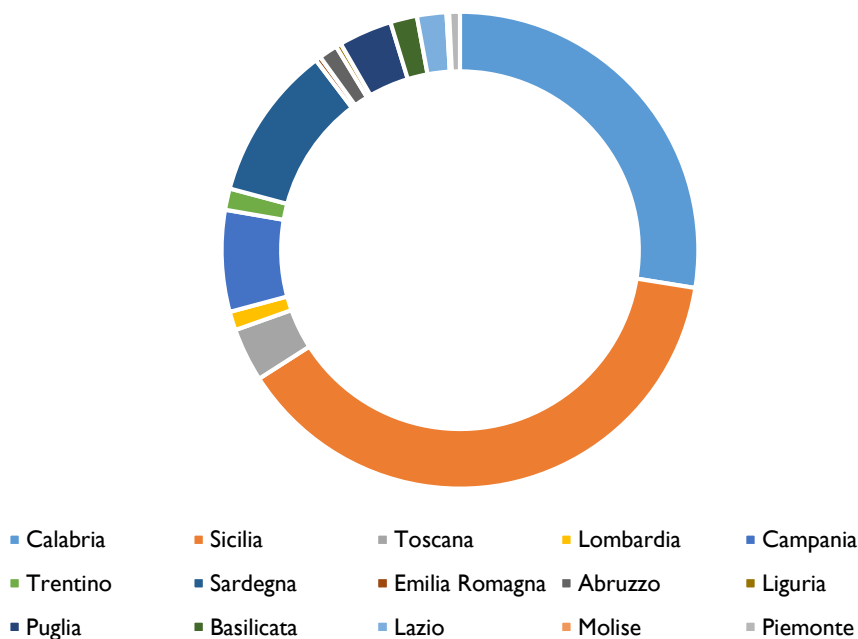
I.2 Quanti anni hanno?

La maggioranza dei minori che chiama la Helpline è di sesso maschile e con un'età compresa tra i 16 e i 17 anni. Tale dato è legato al fatto che oltre il 90% dei minori accolti in Italia sono maschi prossimi alla maggiore età³.



I.3 Da dove chiamano?

Le Regioni italiane dalle quali provengono la maggioranza delle chiamate coincide con quelle presso le quali è collocata la maggioranza dei minori stranieri non accompagnati, ovvero Sicilia e Calabria⁴.

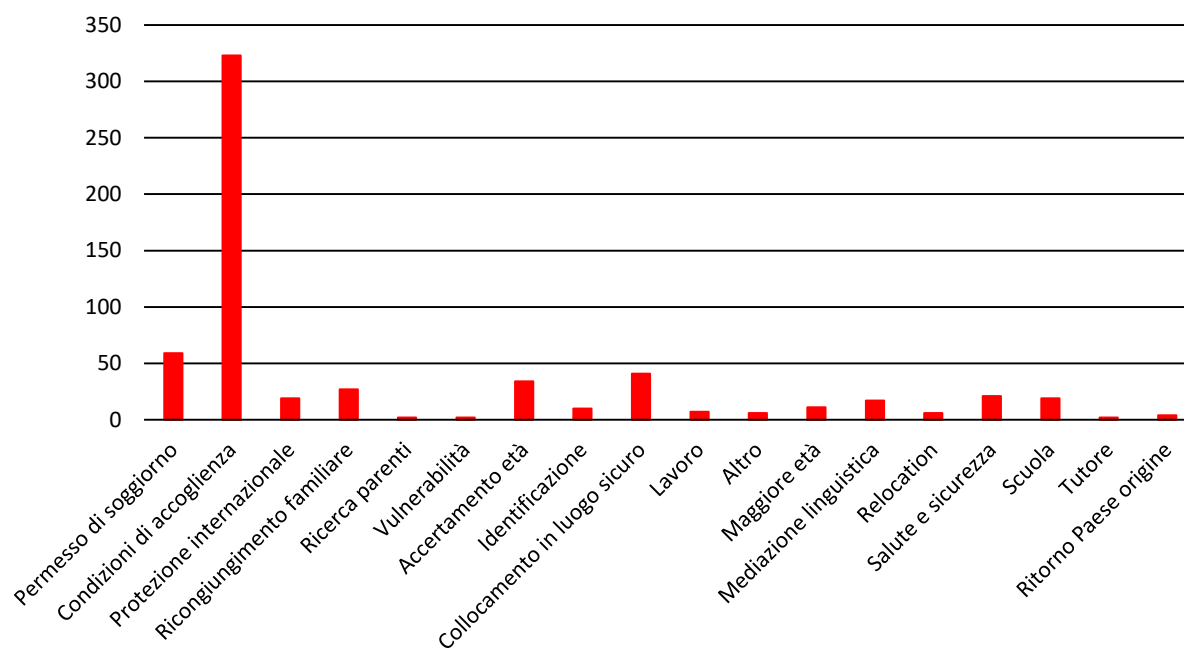


³ Si veda Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione, Divisione II, *Report mensile minori stranieri non accompagnati (MSNA) in Italia*, 30 settembre 2017, disponibile al seguente link <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/minori-stranieri/Documents/Report-MSNA-mese-settembre-30092017.pdf>.

⁴ *Ibidem*.

I.4 Perché chiamano?

Nel 90% dei casi i minori che chiamano la Helpline lamentano criticità legate alle condizioni di accoglienza relative alle strutture presso le quali sono stati collocati. Le problematiche palesate riguardano la mancanza di personale, talvolta sotto qualificato, la lacunosità nell'erogazione dei beni e dei servizi di base, nonché la mancanza di servizi finalizzati a promuovere il loro percorso di inclusione sociale nella società ospitante, quali corsi di lingua italiana o iscrizione a scuola. Un'altra ragione che spinge i minori a mettersi in contatto con la Helpline è dovuta alle criticità che si trovano costretti ad affrontare nelle procedure di rilascio e di conversione del permesso di soggiorno per minore età⁵.



⁵ Si veda Save the Children Italia Onlus, *Children Come First – Intervento in frontiera. IV Dossier. I minori migranti in arrivo via mare (Luglio – Settembre 2017)*, ottobre 2017, disponibile al link <https://www.savethechildren.it/sites/default/files/files/uploads/pubblicazioni/children-come-first-dossier-iv-luglio-settembre-2017.pdf>.

2. Le chiamate da parte degli altri utenti

Totale

832

Nuovi contatti

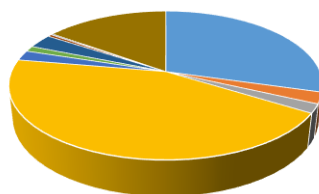
624

Vecchi contatti

208

2.1 Oltre ai minori chi ha contattato la Helpline?

Il maggior numero di chiamate, soprattutto a partire dai mesi successivi all'approvazione della L. 47/2017, sono state di cittadini che si sono dimostrati interessati alle novità introdotte dalla novella normativa, tra cui quella di proporsi come tutore volontario. Un'altra percentuale significativa è quella legata alle chiamate effettuate da parte degli operatori dei centri di accoglienza e dei servizi sociali dei Comuni, che ha contattato la Helpline per avere la possibilità di ricevere supporto e consulenza legale nella presa in carico dei minori stranieri non accompagnati.



- Centro accoglienza
- Neo maggiorenni
- Istituzioni
- Cittadini
- Legali
- ONG
- Studenti
- Familiari
- Tutore
- Migranti

2.2 Da dove chiamano?

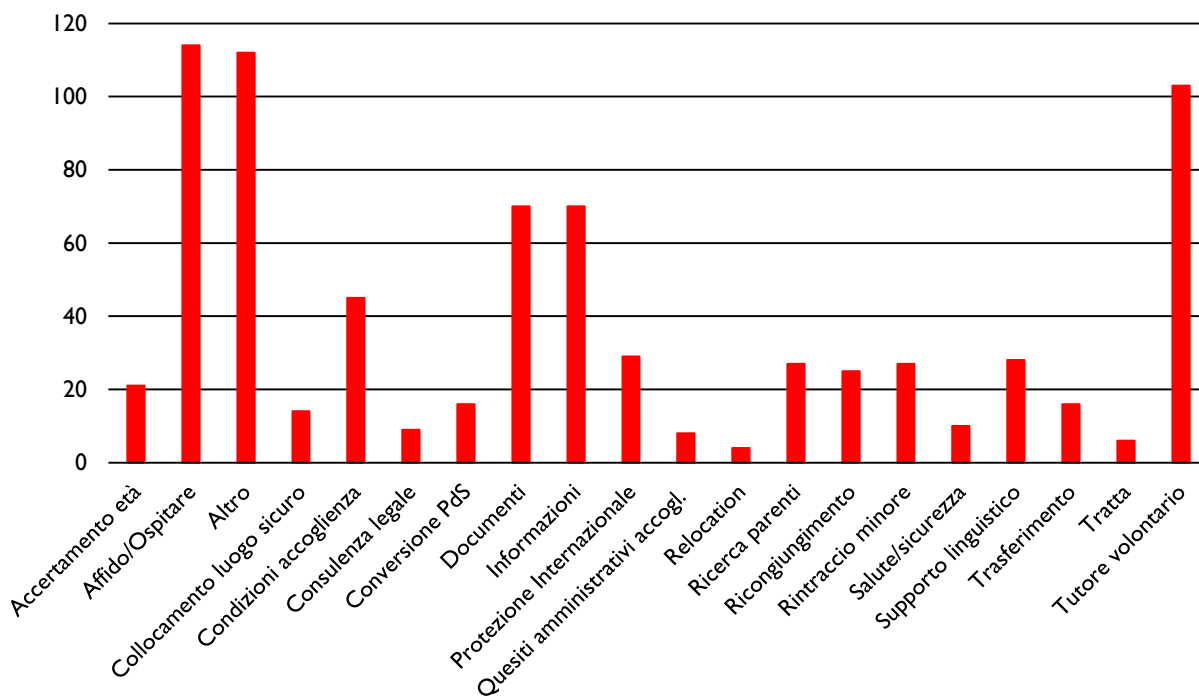
Le chiamate realizzate da parte degli altri utenti provengono in maniera uniforme da tutte le Regioni italiane, da Nord a Sud, mostrando una sensibilità diffusa sul tema dell'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati.



- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia Romagna
- Friuli
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Piemonte
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana

2.3 Perché chiamano la Helpline?

La maggioranza delle chiamate effettuate dagli altri utenti è relativa alla possibilità di ricevere informazioni sui cambiamenti introdotti dalla L. 47/2017, in particolare rispetto alle procedure di affido familiare e di iscrizione all'albo del Tribunale per i Minorenni al fine di assumere il ruolo di tutore volontario.



III. L'attività della Helpline

a. Accertamento dell'età

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che rileva dati anagrafici diversi da quelli forniti durante l'identificazione, gli operatori della Helpline svolgono un colloquio e poi un'informativa *child friendly* onde comprendere la reale situazione del minore al fine di individuare la tutela più opportuna per il caso.

Se la questione necessita di un intervento diretto, la Helpline allerta il team di Save the Children presente sul territorio dove è accolto il minore, in modo tale che si possa avere un incontro con il responsabile della struttura al fine di valutare la possibilità di procedere a un accertamento.

Nel caso in cui non sia presente un team di Save the Children sul territorio, gli operatori della Helpline entrano direttamente in contatto con il responsabile della struttura e con il tutore, se già nominato, così da valutare la situazione ed eventualmente, ove si renda necessario, effettuare una consulenza che possa supportare gli operatori della struttura nell'attivare l'iter per l'accertamento dell'età⁶.

Un'operatrice di un'associazione ha contattato la Helpline perché era stata collocata nel loro centro anti-violenza per donne una presunta minore nigeriana che, sottoposta all'esame di accertamento dell'età, è risultata maggiorenne. Il Giudice tutelare, non ritenendo l'accertamento attendibile, ha nominato un consulente tecnico che potesse ripeterlo. A causa di un ritardo nella nomina del tutore, la procedura di accertamento è stata sospesa e la minore è rimasta confusa nella precarietà della propria condizione. La Helpline ha consigliato all'operatrice, ove la minore non fosse richiedente asilo, di formalizzare una richiesta all'ambasciata della Nigeria per il rilascio un documento di identità e contestualmente presentare un'istanza al Giudice tutelare affinché valutasse l'opportunità di dichiarare la presunzione della minore età in modo tale da non danneggiare ulteriormente la ragazza che versava in stato di attesa. Successivamente agli adempimenti del caso, il Giudice tutelare ha disposto un secondo accertamento che ha riconosciuto la minore età alla giovane e ha quindi decretato il suo trasferimento presso un centro anti-tratta per ragazze minorenni.

b. Collocamento in un luogo sicuro

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che si trovi per strada, bisognoso di protezione e di collocamento in un luogo sicuro, gli operatori della Helpline svolgono immediatamente un'informativa *child friendly* per comprendere la reale situazione del minore. Se il minore risulta effettivamente bisognoso di essere collocato in un luogo sicuro, gli operatori della Helpline lo indirizzano a un soggetto preposto per la sua protezione (organizzazioni non governative sul territorio, servizi sociali del Comune, commissariati). Se il minore si trova nelle città di Roma, Milano, Torino o Catania, gli operatori lo indirizzano presso i centri diurni a bassa soglia di natura non residenziale del progetto CivicoZero⁷ di Save the Children e, contestualmente, effettuano il *referral* del caso agli operatori del centro.

⁶ Se il minore si trova in un centro in uno dei territori dove sono presenti i team di Save the Children che nello svolgimento delle loro attività possono accedere al medesimo centro, la Helpline fa *referral* al team di Save the Children presente in loco. Per maggiori informazioni si veda Save the Children Italia Onlus, *Children Come First – Intervento in Frontiera. III Dossier. I minori migranti in arrivo via mare (Aprile-Giugno 2017)*, settembre 2017, disponibile al link <https://www.savethechildren.it/cosa-facciamo/pubblicazioni/children-come-first-dossier-iii-aprile-giugno-2017>.

⁷ Si veda Progetto CivicoZero, disponibile al link <https://www.savethechildren.it/cosa-facciamo/progetti/civicozero>.

Il minore di origine somala ha contattato la Helpline per chiedere aiuto. Racconta "sono arrivato in Italia due mesi fa, precisamente ad ottobre, e un mese fa mi sono allontanato dal centro dove stavo. Ora mi trovo per strada: vado a mangiare all'Help Center della Caritas e dormo alla stazione. Potete aiutarmi a trovare un posto dove dormire?". Dopo averlo ascoltato e tranquillizzato, il team della Helpline ha dato al minore i contatti di alcune associazioni attive sul territorio e gli ha detto di richiamare la Helpline una volta che fosse stato in presenza di un operatore. In tal modo, il team avrebbe potuto parlare direttamente con gli operatori per spiegare la situazione. Durante quella giornata il team della Helpline ha provato a chiamare più volte il minore, ma senza alcun risultato. Un paio di giorni dopo è stato il ragazzo a mettersi in contatto con la Helpline. Si trovava nei pressi della stazione Tiburtina, a Roma, e diceva di aver bisogno di supporto per trovare un posto sicuro in cui stare. Trovandosi a Roma, gli operatori lo hanno indirizzato presso il centro diurno a bassa soglia di CivicoZero. Il giorno seguente il team della Helpline è stato informato che il ragazzo era arrivato sano e salvo al centro, dove gli operatori hanno messo a sua disposizione i servizi di base e gli hanno suggerito di recarsi al centro notturno A28. Il ragazzo ha detto di essere molto contento e ha ringraziato il team perché gli è stato di grande conforto e aiuto in tutto il suo percorso.

c. Condizioni di accoglienza

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che si trova in una struttura di cui lamenta le scarse condizioni di accoglienza, gli operatori della Helpline svolgono un colloquio e poi un'informativa *child friendly* al fine di comprendere i motivi per i quali il minore non si trova a suo agio presso il centro.

Qualora non emergano questioni rilevanti da segnalare, si dialoga con il ragazzo cercando di catalizzare la sua attenzione sugli elementi positivi del percorso in Italia, che sta portando avanti proprio grazie all'accoglienza presso quel determinato centro. Se invece si palesano effettive criticità nella struttura, qualora nel territorio sia presente un team di Save the Children viene riferito loro il caso. Se invece il team non è presente, gli operatori della Helpline contattano il responsabile della struttura per raccogliere maggiori informazioni sullo stato dell'accoglienza. Successivamente ci si mette in contatto con il tutore, se nominato, o con il servizio sociale competente, che prederanno in carico il caso. Qualora il minore risulti particolarmente vulnerabile, la Helpline mette a disposizione un servizio di *counseling* psicologico al fine di valutare se si tratti di una vulnerabilità per la quale è necessario riservare maggiore tutela.

Un gruppo di minori di diverse nazionalità è entrato in contatto con la Helpline per lamentarsi delle scarse condizioni di accoglienza riscontrate presso il centro calabrese dove sono stati accolti. Hanno parlato della mancata iscrizione scolastica o del non essere messi nella condizione di comunicare con i propri cari nel Paese di origine. In particolare, all'interno del gruppo c'era un ragazzo ivoriano di 16 anni, che ha dichiarato all'operatore della Helpline di volersi allontanare dalla struttura. L'operatore ha immediatamente fatto referral del caso al team di Save the Children presente in loco, il quale ha affiancato la cooperativa gestante nell'invio della segnalazione alle autorità competenti. Nel frattempo, la Helpline ha ascoltato il minore, informandolo sui gravi rischi che si possono correre allontanandosi da una struttura per raggiungere posti sconosciuti e fornendogli consigli utili per il suo percorso di integrazione in Italia. Circa due mesi dopo, il ragazzo ha chiamato la Helpline: ha raccontato di essere stato trasferito in una nuova struttura, nella quale si trova molto bene. Ha ringraziato il team della Helpline per il supporto datogli e per la grande pazienza dimostrata nel persuaderlo dalla sua iniziale volontà di allontanarsi dalla struttura.



d. Ricongiungimento familiare

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che risulti avere membri della propria famiglia in un altro Paese europeo, gli operatori della Helpline svolgono un'informativa *child friendly* al fine di comprendere la reale volontà del minore a ricongiungersi ai propri parenti ed effettuano l'informativa generale sui requisiti per accedere alla procedura di ricongiungimento familiare.

Se il minore si trova in una delle Regioni in cui sono presenti i team di Save the Children, si procede con il *referral* del caso e da quel momento sarà il team a seguirà l'iter per favorire il ricongiungimento del minore, chiaramente insieme al tutore. Quando il ricongiungimento familiare sarà effettuato e il caso potrà dichiararsi chiuso, il team provvederà a compiere un follow-up per informare la Helpline.

Se il minore si trova in una Regione dove non sono presenti team di Save the Children, gli operatori della Helpline si mettono in contatto con il responsabile della struttura, con il tutore, ove nominato, o con i servizi sociali per avviare e supportare la procedura di ricongiungimento familiare. In questo caso, gli operatori della Helpline possono prestare servizi di consulenza legale e supporto linguistico su richiesta della struttura nonché dei parenti residenti all'estero e verso i quali si sta procedendo con il ricongiungimento.

La responsabile di una comunità per minori nel palermitano ha contattato la Helpline per chiedere aiuto nell'assistenza a un ragazzo originario dell'Eritrea. Il minore, infatti, riferiva agli operatori il suo desiderio di raggiungere la sorella che viveva in Svizzera. Gli operatori della Helpline hanno effettuata un'informativa legale sul ricongiungimento familiare sia al minore che alla responsabile della struttura e, nei mesi successivi, hanno continuato ad assistere la responsabile in merito al proseguimento della procedura. Dopo alcuni mesi il team della Helpline ha avuto conferma dalla responsabile che la procedura era in fase di conclusione e che, a breve, il minore sarebbe stato trasferito in Svizzera.

Ricongiungimento familiare: criticità e buone prassi

Ad oggi, l'iter per realizzare il ricongiungimento familiare in relazione al Regolamento Dublino III comporta una tempistica troppo lunga e diversi minori hanno dovuto attendere anche fino a 12 mesi. La procedura per il ricongiungimento familiare risente infatti delle criticità del sistema di accoglienza per i minori migranti, come quella legata ai ritardi nella nomina del tutore. Ai ritardi dovuti alle pratiche amministrative si aggiungono spesso le ordinarie difficoltà o comunque le tempistiche necessarie per l'accertamento del vincolo familiare, la raccolta dei documenti a riprova del suddetto vincolo, l'idoneità del parente di prendersi cura del minore nonché la valutazione del suo superiore interesse.

Una buona prassi che andrebbe diffusa riguarda l'adozione delle Procedure Operative Standard e le Raccomandazioni del Progetto PRUMA - Progetto che promuove il diritto al ricongiungimento familiare dei minori stranieri non accompagnati. Il progetto è stato avviato a gennaio 2014 per i 12 mesi successivi e, con il coinvolgimento di OIM, Save the Children, Praxis e la Cooperativa CivicoZero, si è svolto in Italia, Malta, Grecia, Francia, Regno Unito, Norvegia e Germania. Esso mirava a creare un meccanismo di coordinamento sostenibile e solido per lo sviluppo e l'attuazione di Procedure Operative Standard inerenti il ricongiungimento familiare dei minori non accompagnati richiedenti asilo nell'ambito del Regolamento Dublino III, al fine di garantire che le esigenze dei minori non accompagnati richiedenti asilo fossero debitamente prese in considerazione e che i loro diritti fossero pienamente rispettati.

Riunificazione per i minori stranieri non accompagnati non richiedenti asilo

Il percorso di riunificazione familiare per minori stranieri non accompagnati non richiedenti asilo non è molto conosciuto dagli operatori del settore. Eppure la normativa tutela anche i non richiedenti asilo nel dar loro la possibilità di ricongiungersi con i parenti presenti in Europa e, recentemente, la strada per il riconoscimento delle sentenze italiane di affidamento di un minore a un parente che vive in un altro Paese europeo sembrerebbe aperta.

A seguito della recente ratifica da parte dell'Italia della Convenzione dell'Aja del 1996, concernente la competenza, la legge applicabile, il riconoscimento, l'esecuzione e la cooperazione in materia di potestà genitoriale e di misure di protezione dei minori (legge 18 giugno 2015, n. 101), è stata prevista la possibilità che le misure di protezione dichiarate esecutive in uno Stato siano rese eseguibili in un altro Stato come se fossero state adottate dallo stesso e conformemente alla propria legge. Ciò scioglierebbe diversi nodi problematici che ostano al buon esito della riunificazione familiare, rendendo il provvedimento di affido emesso dalla nostra autorità giurisdizionale valido in tutti gli Stati europei firmatari della Convenzione.

e. Assistenza, inclusione e integrazione

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che vorrebbe essere inserito in un percorso scolastico o formativo, gli operatori della Helpline, da un lato, svolgono un colloquio e un'informativa *child friendly* per comprendere le aspirazioni del ragazzo e, dall'altro, valutano le possibilità offerte dal territorio sulla base di un *assessment* realizzato a inizio progetto. Qualora dal colloquio emergano una serie di inadempienze da parte della struttura dove è collocato il ragazzo (scarse condizioni di accoglienza e/o cura del percorso di integrazione), si decide di procedere a un intervento⁸. Se sul territorio sono presenti team di Save the Children in grado di accedere alla struttura dove il ragazzo è accolto, gli operatori della Helpline riferiscono il caso al team e riceveranno un *follow-up* finale. Se invece i team di Save the Children non sono presenti, gli operatori della Helpline si metteranno in contatto con il responsabile della struttura, con il tutore, se nominato, o con i servizi sociali del Comune per favorire le attività nel suo migliore interesse.

Un neomaggiorenne del Gambia, in contatto con la Helpline sin da quando era minore, ha chiamato la Helpline per aggiornarli rispetto a quanto gli stava accadendo. Il ragazzo ha raccontato che, a seguito del suo trasferimento nel centro SPRAR per adulti, è riuscito ad andare in Questura e a formalizzare il modello C3 per la richiesta di protezione internazionale. Il ragazzo era molto contento e ha ringraziato la Helpline per tutto il supporto ricevuto. Dato il rapporto di fiducia instaurato con la Helpline, il ragazzo ha anche chiesto consigli rispetto all'opportunità di svolgere attività lavorative in attesa di essere convocato per l'audizione in Commissione Territoriale. La Helpline lo ha informato sulle sue possibilità e sui suoi diritti e gli ha fornito i contatti di diverse associazioni attive sul territorio in grado di dargli adeguata assistenza in tema di orientamento e ricerca lavoro.

⁸ Qualora si tratti una struttura di prima accoglienza che necessiti di un supporto nello svolgimento delle attività dedicate all'accoglienza, gli operatori della Helpline forniscono un'accurata consulenza utilizzando come strumento informativo le *Linee Guida per le strutture di prima accoglienza contenenti procedure operative standard per la valutazione del superiore interesse del minore*, disponibili al link <https://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2016/06/Linee-guida-per-strutture-prima-accoglienza.pdf>.

f. Documenti

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che lamenta un ritardo nel rilascio del permesso di soggiorno per minore età o per la conversione dello stesso, gli operatori della Helpline svolgono un'informativa *child friendly* per raccogliere informazioni sullo stato di richiesta dei documenti. Se il minore non è edotto sui propri diritti, la Helpline lo informa sul percorso amministrativo-legale che dovrebbe compiere in Italia.

Qualora il minore si trovi in uno dei territori ove sono presenti i team di Save the Children, si procede con il *referral* del caso al team in loco, che seguirà l'intera procedura amministrativa di concerto al tutore, per poi aggiornare la Helpline sugli esiti della procedura.

Se il minore si trova invece in un territorio dove sono assenti i team di Save the Children, gli operatori della Helpline si metteranno in contatto con il responsabile della struttura, con il tutore, se già nominato, ovvero con i servizi sociali per gestire la procedura amministrativa relativa al rilascio/conversione dei documenti, prestando servizi di consulenza legale e supporto linguistico.

La responsabile di una comunità ha contattato la Helpline per avere supporto nella gestione di un caso riguardante un minore vicino alla maggiore età che, a causa di gravi problemi medici, aveva necessità di accedere all'invalidità civile non appena maggiorenne al fine di poter ottenere una sistemazione adeguata. Infatti, non essendo richiedente asilo, da maggiorenne sarebbe stato escluso dall'accoglienza nella rete SPRAR. Gli operatori della Helpline hanno raccomandato alla responsabile di presentare all'Ufficio Immigrazione una richiesta per il rilascio di un permesso per motivi umanitari ex art. 32 comma 3 D. Lgs. 28/2005, perché in tal modo il ragazzo avrebbe potuto avere accesso alla tutela e ricevere il supporto dell'invalidità civile (Corte costituzionale sentenze 29-30 luglio 2008, n. 306 e 23 gennaio 2009, n. 11). Successivamente la responsabile ha chiesto una proroga dell'invalidità che era stata concessa al ragazzo e hanno proceduto con la richiesta per il rilascio del permesso di soggiorno per motivi umanitari. Il ragazzo ha quindi ottenuto il permesso, che scadrà solo ad aprile 2018, e nel frattempo sta cercando un lavoro.

g. Relocation

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che appartiene a una delle nazionalità che hanno accesso al programma di *relocation*, gli operatori della Helpline, coordinandosi con i team delle agenzie preposte alla procedura, svolgono immediatamente un'informativa *child friendly* per comprendere la reale volontà del minore di usufruire della procedura ed effettuano l'informativa generale rispetto a cosa consista lo scegliere di accedere al programma di *relocation*.

Qualora il minore si trovi in Regioni dove sono presenti i team di Save the Children si procede con il *referral* al team in loco, il quale seguirà l'iter per la *relocation* insieme al tutore e, coordinandosi con le agenzie competenti, garantirà aggiornamento e *follow-up* alla Helpline. Ove invece il minore si trovi in una Regione dove non operano i team di Save the Children, gli operatori della Helpline si metteranno in contatto alternativamente o con il responsabile della struttura o con il tutore, se già nominato, ovvero con i servizi sociali, per poi coordinarsi con le agenzie competenti, eventualmente fornendo su richiesta consulenza legale e supporto linguistico.

Verso la fine dello scorso anno, il responsabile di una parrocchia dove, in emergenza, erano stati collocati quattro minori non accompagnati dell'Eritrea, si è messo in contatto con la Helpline per avere supporto linguistico e capire quale fosse la situazione dei ragazzi. I minori hanno raccontato agli operatori della Helpline di avere parenti in altri Paesi europei e avrebbero voluto raggiungerli. Dal colloquio con il responsabile della struttura era emerso che non era stato ancora nominato il tutore, nonostante la richiesta di apertura della tutela fosse stata inviata da diversi mesi. Gli operatori della Helpline hanno svolto un'informativa legale sulla procedura di prima accoglienza e sulla prassi documentale. Dopo qualche tempo, gli stessi minori si sono messi in contatto con la Helpline e hanno ricevuto un'informativa legale approfondita rispetto alle diverse possibilità che i minori avrebbero potuto intraprendere per andare all'estero e provare ad avvicinarsi ai propri parenti. I minori hanno quindi deciso di accedere al programma di relocation e gli operatori della Helpline hanno fornito supporto al tutore che nel frattempo era stato nominato. Nel mese di luglio, gli operatori della Helpline hanno chiamato la struttura per avere un aggiornamento sul caso e gli è stato riferito che tre minori erano già partiti con il programma di relocation, due in Olanda e uno in Danimarca.

h. Tratta

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che si dichiara vittima di tratta⁹, gli operatori della Helpline svolgono un colloquio *child friendly* per avere contezza della situazione e valutare le specifiche vulnerabilità connesse alla tratta o al grave sfruttamento. Ove il minore risulti essere presunta vittima di tratta, la Helpline fornisce anche un servizio di *counseling* psicologico. Dopo aver messo a fuoco le specifiche vulnerabilità, il caso viene discusso con i colleghi esperti in tema tratta di esseri umani per valutare il miglior intervento possibile nel caso specifico.

Se il minore si trova presso un centro in uno dei territori dove sono presenti i team di Save the Children, si procede con il *referral* che anticipa la messa in protezione della presunta vittima di tratta. Se il minore si trova in un territorio non coperto dai team di Save the Children, gli operatori della Helpline contattano il responsabile della struttura, il tutore, ove nominato, e, nel caso il quadro di sfruttamento sessuale sia acclarato, contattano le organizzazioni intergovernative preposte a tutelare e intervenire in protezione delle vittime di tratta, nonché la rete territoriale anti-tratta presente nello specifico territorio, la quale opera nel quadro del Programma Nazionale Anti-Tratta sostenuto dal Dipartimento per le Pari Opportunità¹⁰.

A febbraio 2017 il responsabile legale di un CAS si è rivolto alla Helpline, su indicazione dalla Prefettura di Cosenza, perché erano state collocate presso la sua struttura 9 minori nigeriane identificate quali vittime di sfruttamento sessuale e non sapeva come comportarsi. Il team della Helpline ha consigliato al responsabile di entrare in contatto con il team anti-tratta dell'OIM (Organizzazione Internazionale delle Migrazioni), che a sua volta è andato a visitare la struttura per fare colloqui approfonditi con le ragazze. Nel maggio 2017, la responsabile legale ha aggiornato la Helpline, riferendo che tutte le ragazze erano in procinto di essere trasferite in strutture regionali anti-tratta.

⁹ Si veda Save the Children Italia Onlus, *Piccoli Schiavi Invisibili 2017. I minori vittime di tratta e sfruttamento in Italia*, Save the Children Italia Onlus, Roma, luglio 2017, disponibile al link <https://www.savethechildren.it/cosa-facciamo/pubblicazioni/piccoli-schiavi-invisibili-2017>.

¹⁰ Si veda Dipartimento per le Pari Opportunità, *Piano d'azione nazionale contro la tratta e il grave sfruttamento di esseri umani 2016-2018*, disponibile al link <http://www.pariopportunita.gov.it/contrasto-tratta-esseri-umani/piano-d-azione-contro-la-tratta-e-il-grave-sfruttamento/>.

i. Ricerca parenti

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che vorrebbe rintracciare un familiare o, viceversa, di un familiare che vorrebbe rintracciare un minore, gli operatori della Helpline svolgono un colloquio conoscitivo durante il quale raccolgono maggiori informazioni riguardo al soggetto da rintracciare.

Se il soggetto si trova in un territorio dove sono presenti i team di Save the Children, ci si confronta con il team in loco per valutare se risulti opportuno portare avanti una indagine di concerto alle autorità preposte sul territorio (Giudice tutelare, Prefettura, Ufficio Immigrazione, Tribunale per i Minorenni). Nel caso in cui la ricerca della persona possa rilevarsi poco sicura (in particolare per quanto riguarda il minore, poiché con gli strumenti a disposizione non si è riusciti a provare, ogni oltre ragionevole dubbio, l'esistenza del vincolo familiare), gli operatori della Helpline mettono in contatto il richiedente con il servizio di *family tracing* della Croce Rossa Internazionale.

Un funzionario dell'ambasciata della Norvegia a Roma ha contattato la Helpline per conto di un padre eritreo, residente in Norvegia, che cercava il figlio di sette anni partito con la madre. Il padre ha riferito che la madre era probabilmente deceduta durante un naufragio e che il figlio sarebbe arrivato solo in Italia. Il team della Helpline, dopo aver preso tutte le informazioni necessarie e invitato il parente a inviare informazioni aggiuntive per portare avanti la ricerca, ha fatto referral del caso al team in loco. Il team di Save the Children è riuscito a rintracciare il bambino, che si trovava in una comunità di Palermo. Gli era stato nominato un tutore, che si era già attivato ai fini del rilascio del permesso di soggiorno per minore età. In quel momento si è deciso di avviare un procedimento di affido presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo, in modo tale da consentire al padre rivedere il proprio bambino.

j. Tutore volontario

Come anticipato, successivamente all'approvazione della L 47/2017, le chiamate alla Helpline sono aumentate significativamente mettendo in evidenza la particolare sensibilità dei cittadini italiani sul tema minori stranieri non accompagnati. Tanti cittadini hanno infatti chiesto il supporto e l'orientamento della Helpline per comprendere le modalità di partecipazione ai bandi regionali pubblicati dai Garanti Regionali per l'Infanzia e l'Adolescenza.

Nell'ambito di un colloquio approfondito con il cittadino interessato, gli operatori della Helpline forniscono consulenza sull'istituto della tutela volontaria nonché sulle modalità per iscriversi alle liste presso il Tribunale per i Minorenni di ogni circondario. Si procede quindi all'invio via telematica sia del testo del bando regionale della Regione di riferimento, sia del modulo richiesto ai fini della presentazione della domanda, oltre che di altro materiale informativo generale sulla tutela e la responsabilità dei tutori.

Nel mese di luglio, gli operatori della Helpline rispondono alla chiamata di un cittadino originario del milanese. La persona racconta all'operatore di voler diventare tutore volontario, perché sa che ora, grazie alla legge 47/2017, esiste il modo. La persona vorrebbe ricevere maggiori informazioni sui requisiti necessari per iscriversi all'albo dei tutori volontari e l'operatore della Helpline risponde fornendo tutta la documentazione esplicativa sul ruolo e sulle responsabilità che l'aspirante tutore volontario.

k. Affidò familiare

A seguito dell'approvazione della L. 47/2017, le chiamate alla Helpline sono aumentate anche con riferimento alla richiesta di diverse famiglie italiane nel volersi impegnare per aiutare i minori che arrivano soli nel nostro Paese.

Gli operatori della Helpline, da un lato, illustrano il quadro giuridico dell'iter procedurale e, dall'altro, a fronte delle richieste di numerosi nuclei familiari italiani di prendere con sé un minore infante, chiariscono la portata del fenomeno dei minori migranti in Italia, che coinvolge per quasi il 90% dei casi ragazzi adolescenti tra i 16 e i 17 anni. Nel caso in cui il Comune presso il quale risiede la famiglia interessata non sia edotto in merito alla procedura di affidò di minori stranieri non accompagnati, gli operatori della Helpline forniscono, se richiesto, supporto agli assistenti sociali del Comune.

Una signora ha contattato la Helpline Minori Migranti per chiedere informazioni sulla procedura di affidò familiare. Gli operatori l'hanno informata sulla procedura e la signora ha raccontato che, essendo la sua famiglia composta dal marito e da due bambini di cinque e sette anni, sarebbero disposti a prendere in affidamento un altro bambino di quell'età. Prima di chiamare la Helpline, la signora aveva già contattato il Comune di appartenenza. Tuttavia, le era stato riferito che i pochi minori collocati in loco erano adolescenti, dai quindici anni in su. Il Comune le aveva quindi consigliato di rivolgersi ai Comuni limitrofi, con i quali però, al momento della chiamata alla Helpline, non era riuscita ancora a mettersi in contatto. Il team della Helpline ha informato la signora sulla fenomenologia dei minori stranieri non accompagnati per rassicurarla sul fatto che ciò che le aveva riferito il Comune corrispondeva alla realtà. Pur alla luce di questa nuova consapevolezza, la signora si è comunque mostrata interessata ad avviare la procedura per l'affidò familiare e gli operatori della Helpline l'hanno indirizzata verso i servizi sociali, delineandole i passaggi successivi che avrebbe dovuto compiere.

L'affidò familiare dopo l'approvazione della Legge del 7 aprile 2017, n. 47

Ad oggi l'affidò familiare di minori stranieri non accompagnati è scarsamente diffuso e il collocamento in comunità per minori continua ad essere l'opzione preferibile.

La L. 47/2017, all'articolo 7 ("Affidamento familiare") tenta di invertire questa prassi. Con una novella alla legge sulle adozioni (legge n. 184 del 1983) si prevede che gli enti locali possano promuovere "la formazione di affidatari per favorire l'affidamento familiare dei minori stranieri non accompagnati, in via prioritaria rispetto al ricovero in una struttura di accoglienza". Anche in questo caso, la nuova disciplina legislativa indica una direzione di marcia, senza poter affiancare all'indicazione della priorità di intervento un supporto finanziario adeguato. Infatti la stessa L. 47/2017 chiarisce che dalla disposizione ricordata "non devono derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica e che gli enti locali vi provvedano nei limiti delle risorse disponibili nei propri bilanci".

- **Criticità:** Non sempre i servizi sociali del Comune e i Tribunali per i Minorenni attivano e mantengono l'elenco delle famiglie disponibili all'affidò. Inoltre, non sempre queste famiglie sono adeguatamente informate e preparate ad accogliere adolescenti soli di origine straniera con un vissuto traumatico alle spalle.
- **Buone prassi:** Corsi di formazione per famiglie affidatarie, affidi omoculturali nelle Regioni Emilia-Romagna e Veneto.



IV. Punti di forza e prospettive future

Sulla base del quadro sopra esposto, è possibile rintracciare alcuni punti di forza della Helpline Minori Migranti di Save the Children.

- I minori hanno dimostrato di avere particolare fiducia nella Helpline, tanto che spesso si fidano anche su questioni spinose o molto personali che altrimenti non condividerebbero nel contesto d'accoglienza in cui si trovano (minori che chiedono conferma delle informazioni ricevute dagli operatori della struttura, minori in transito che riferiscono le loro intenzioni di fuggire, minori che raccontano eventi traumatici subiti nel Paese d'origine o durante il loro viaggio). La maggioranza dei minori che si interfaccia con la Helpline mantiene spesso un contatto con gli operatori per chiedere supporto anche da neo maggiorenni.
- A far data dalla circolare del Ministero dell'Interno dell'8 agosto 2016¹¹, avente ad oggetto l'attivazione del servizio Helpline Minori Migranti, si è riscontrato che sul territorio nazionale quest'ultimo è diventato un punto di riferimento per Comuni, forze dell'ordine e comunità per minori. Spesso sono state proprio le Prefetture ad invitare sia i Comuni che le strutture per minori a impiegare il numero verde di Save the Children.
- In base alla volontà del legislatore, con la L. 47/2017, volta a implementare l'istituto dell'affido familiare di minori stranieri non accompagnati, la Helpline aspira a porsi quale intermediario tra i Comuni di Regioni diverse, per offrire l'opportunità ai minori soli di incontrare famiglie disposte a prendersene cura a prescindere dal luogo primigenio di accoglienza.
- Dalla maggior parte delle chiamate effettuate dai cittadini emerge un immaginario collettivo piuttosto distorto sul fenomeno dei minori soli in Italia. Non si tratta di bambini tra i 5 e i 7 anni, ma oltre l'80% sono adolescenti tra i 16 ed i 17 anni¹². Da tale punto di vista, la Helpline incide efficacemente quale strumento di corretta informazione sui minori stranieri non accompagnati.
- La Helpline rappresenta il valore aggiunto del Dipartimento Protezione di Save the Children, progetto che garantisce il dialogo tra le numerose progettualità che si articolano sul territorio, dagli interventi in frontiera a quelli in tema di integrazione e di contrasto alla tratta. La Helpline consente altresì di intercettare immediatamente i minori vulnerabili a rischio protezione sul territorio, di segnalarli opportunamente e di fornire in tempo reale assistenza ai casi di cui si perderebbe traccia.

L'attività della Helpline ha consentito di mettere in luce criticità legate all'adozione di prassi eterogenee e lacunose nella tutela dei minori stranieri non accompagnati in Regioni italiane anche lontane dalle frontiere¹³. Per fronteggiare le criticità di questi territori, che si trovano impreparati al confronto con l'arrivo dei minori stranieri non accompagnati, la formazione *on call* che ad oggi sta fornendo il servizio della Helpline, pur riuscendo in parte a sopperire alle lacunosità locali, rischia di non essere soddisfacente. Per tale ragione è possibile immaginare che la Helpline strutturi degli interventi in loco per favorire percorsi di formazione che coinvolgano gli attori interessati, quali Giudici tutelari, Tribunali per i Minorenni, Uffici Immigrazione e le principali strutture sul territorio, comprese comunità di accoglienza per minori e/o per adulti, associazioni del terzo settore e ONG.

¹¹ Si veda Ministero dell'Interno, Circolare avente ad oggetto *Save the Children Italia Onlus. Attivazione di una Help line per minori migranti*, 8 agosto 2016.

¹² Si veda Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione, Divisione II, *Report mensile minori stranieri non accompagnati (MSNA) in Italia*, 30 settembre 2017, disponibile al seguente link <http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/minori-stranieri/Documents/Report-MSNA-mese-settembre-30092017.pdf>.

¹³ Si veda Grafico 2.2 del presente report, p. 9.

Si auspica, inoltre, la creazione di una Helpline per i minori migranti europea, che fornisca servizi di orientamento e assistenza in modo coordinato tra i diversi Paesi membri.