

44.631-i

Promovimento dell'integrazione degli stranieri

**Valutazione del programma
basato sui punti fondamentali
dal 2001 al 2003**

Rapporto sintetico

Documentazione sulla politica
d'integrazione

alexandria.admin.ch



1950381707



2004 pubblicato
dalla Commissione
federale degli stranieri CFS

**Editrice**

Commissione federale degli stranieri (CFS)
Quellenweg 9
3003 Berna-Wabern
Tel: 031 325 91 16
Fax: 031 325 80 21
www.eka-cfe.ch

Ufficio federale dell'immigrazione, dell'integrazione e dell'emigrazione (IMES)
Quellenweg 15
3003 Berna-Wabern
Tel: 031 325 95 11
Fax: 031 325 96 51
www.imes.admin.ch

Redatto da

INFRAS
Gerechtigkeitsgasse 20
Casella postale
8039 Zurigo
Tel: 01 205 95 95
Fax: 01 205 95 99
www.infras.ch

Autori

Stephan Hammer, Susanne Stern,
Nicolas Schmidt, Rolf Iten, INFRAS

Assistenza CFS

Christof Meier, coordinatore promozione dell'integrazione, Segreteria CFS

Settembre 2004

La presente sintesi del programma basato sui punti fondamentali dal 2001 al 2003 si fonda sulle valutazioni parziali «Programma ed esecuzione» (INFRAS 2003), «Punto fondamentale 1: Promovimento delle possibilità di comunicazione nelle lingue nazionali» (SFM 2004), «Punto fondamentale 2: Perfezionamento e formazione continua delle persone chiave» (BASS 2003), «Punto fondamentale 3: Partecipazione» (ECAP 2004) e «Punti fondamentali 5 e 6: Potenziamento delle istituzioni» (INFRAS 2004).

Riassunto

Obiettivo e metodologia

Dal 2001, la Confederazione ha la possibilità di sostenere con contributi finanziari l'integrazione degli stranieri in Svizzera. Le basi determinanti del promovimento dell'integrazione a livello federale sono costituite innanzi tutto dall'Ordinanza del 13 settembre 2000 sull'integrazione degli stranieri (OIntS), basata sull'articolo sull'integrazione 25a della Legge federale concernente la dimora e il domicilio degli stranieri (LDDS) che definisce gli obiettivi principali del promovimento dell'integrazione e regola, nei tratti fondamentali, l'assegnazione di sussidi. In secondo luogo, nel 2000 la Commissione federale degli stranieri (CFS) ha elaborato un programma basato sui punti fondamentali per il periodo 2001-2003, che definisce i punti fondamentali del promovimento per i primi tre anni secondo un ordine di priorità. Con il programma di promovimento della Confederazione, si vuole soprattutto fornire un contributo all'integrazione sociale e culturale. Il programma copre quindi soltanto una piccola parte degli sforzi per l'integrazione che devono essere intrapresi dallo Stato, dalle organizzazioni private e dalle singole persone, siano esse immigrate o autoctone.

La CFS e l'Ufficio federale dell'immigrazione, dell'integrazione e dell'emigrazione (IMES) hanno deciso di valutare il programma ad intervalli regolari. I risultati illustrati qui di seguito si riferiscono al programma basato sui punti fondamentali per il periodo dal 2001 al 2003. La valutazione si prefigge lo scopo di fornire un giudizio complessivo dell'impostazione, dell'esecuzione, delle prestazioni, degli effetti e del raggiungimento degli obiettivi del programma basato sui punti fondamentali dal 2001 al 2003. Inoltre si vogliono elaborare indicazioni per il futuro miglioramento del programma.

La base della presente sintesi di valutazione è rappresentata dal concetto di valutazione (INFRAS 2002) e dai risultati della valutazione parziale «Programma ed esecuzione» (INFRAS 2003) così come dei punti fondamentali 1 «Promovimento della comunicazione nelle lingue nazionali» (SFM 2004), 2 «Perfezionamento e formazione continua delle persone chiave» (BASS 2003), 3 «Partecipazione» (ECAP 2004) nonché 5 e 6 «Potenziamento istituzionale» (INFRAS 2004). Per completare si è proceduto alle valutazioni dei progetti su scala nazionale promossi al punto fondamentale 4.

06
BUNDESAMT FÜR FLÜCHTLINGE
Bibliothek und Dokumentation
44.631-6

Giudizio sull'impostazione del programma e dell'esecuzione

A partire dagli ambiti di promovimento elencati nella OIntS, il programma basato sui punti fondamentali dal 2001 al 2003 ha fissato sei punti fondamentali: il programma ha sostenuto progetti a livello locale e regionale per il promovimento delle possibilità di comunicazione nelle lingue nazionali (punto fondamentale 1), dei progetti di perfezionamento e formazione continua di persone chiave (punto fondamentale 2) e progetti di partecipazione (punto fondamentale 3). Per completare era previsto il promovimento di progetti su scala nazionale (punto fondamentale 4) e il potenziamento istituzionale (punti fondamentali 5 e 6¹).

L'esecuzione del programma di promovimento dell'integrazione è stata strutturata centralmente. Importanti compiti di esecuzione, concettuali e operativi sono stati affidati alla CFS rispettivamente alla sua segreteria. Le autorità federali (IMES e DFGP) hanno deciso dal punto di vista formale riguardo all'attribuzione dei sussidi. Per la consulenza ai richiedenti, la CFS è stata sostenuta dai servizi per gli stranieri regionali.

Il programma basato sui punti fondamentali per il periodo 2001-2003 è stato opportuno nel fornire un concreto contributo complementare all'integrazione degli stranieri.

I risultati della valutazione mostrano che il programma basato sui punti fondamentali 2001-2003 è stato opportuno nel fornire un concreto contributo complementare all'integrazione degli stranieri. Ciò dipende dal fatto che i punti fondamentali sono stati stabiliti in modo appropriato e in massima parte incontestato, con la conseguente delimitazione del programma rispetto ad altre competenze (ad es. scuola, formazione professionale) e a richieste finanziarie estese (ad es. promovimento dell'infrastruttura), fedeli al principio di promuovere tanti piccoli progetti e facilitare i processi di apprendimento.

Il programma ha mostrato punti deboli a causa della definizione in parte insufficiente degli obiettivi e dei target, cosa che ha portato a incomprensioni nell'attuazione del programma, rendendone più difficile il controllo dell'efficacia.

¹ Visto che i lavori relativi al punto fondamentale 6 originariamente previsto («Promovimento della qualità, controllo e scambio di esperienze») si concentravano esclusivamente sul promovimento della qualità e lo scambio di esperienze tra i servizi per gli stranieri, d'accordo con la CFS, i punti fondamentali 5 e 6 sono stati riuniti sotto il titolo «Potenziamento istituzionale».

L'esecuzione pragmatica del programma basato sui punti fondamentali ha avuto successo. I punti deboli sono rappresentati dalla lunga durata della procedura e dal controllo della riuscita.

All'inizio, i presupposti per l'attuazione del programma basato sui punti fondamentali per il periodo 2001-2003 sono stati difficili. L'esecuzione è stata caratterizzata dalla mancanza di strumenti per la realizzazione, dalle scarse risorse di personale della segreteria CFS, dalle rigorose scadenze e in parte dalla mancanza d'esperienza dei target con un lavoro svolto nell'ambito di un progetto. Tenendo conto delle difficili condizioni quadro, l'esecuzione pragmatica del programma basato sui punti fondamentali ha avuto successo. Anzitutto l'organizzazione dell'esecuzione è stata regolata opportunamente (strutture, iter, strumenti di esecuzione). In secondo luogo, si deve sottolineare positivamente il lavoro di informazione e consulenza della CFS. Terzo, nell'esecuzione pratica si è riusciti a garantire in larga misura la parità di trattamento dei richiedenti e la coerenza delle decisioni riguardo alle richieste. Quarto, va considerato un successo il fatto di essere praticamente riusciti ad esaurire il credito concesso dal Parlamento in tutti e tre gli anni.

Il punto più debole dell'esecuzione è stata la lunga durata della procedura fino alla decisione riguardo alle richieste, ciò che ha provocato insicurezze nella piani-

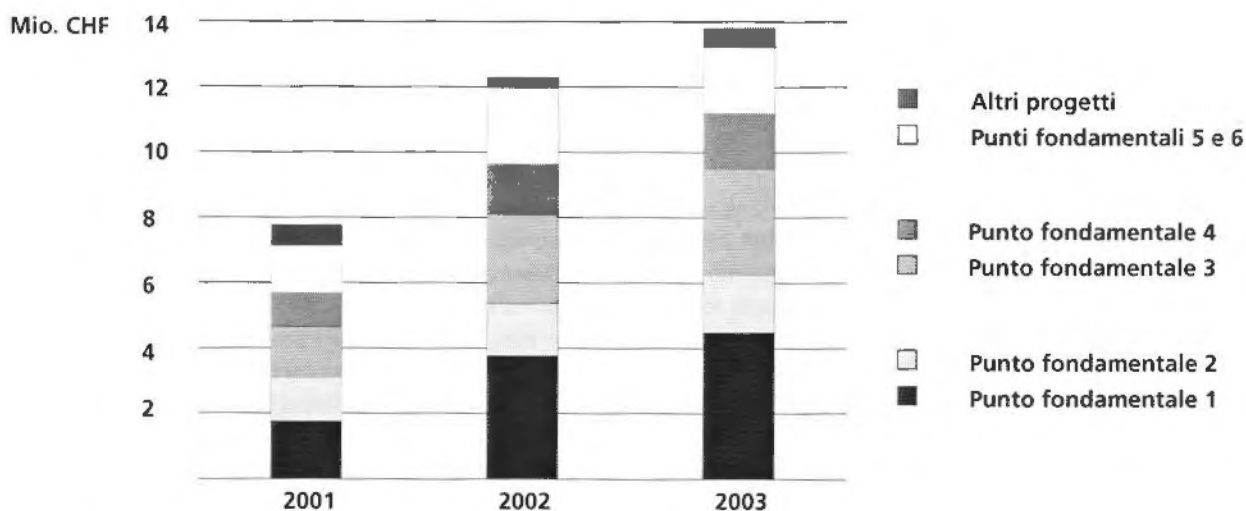
ficazione del progetto ed un ritardo nell'erogazione della prestazione. Inoltre è stato possibile costatare una necessità di miglioramento circa il controllo della riuscita, l'accompagnamento dei progetti promossi e i criteri atti a garantire una soddisfacente qualità del progetto.

Valutazione delle prestazioni e degli effetti del progetto

Dal 2001 al 2003 sono stati promossi 585 progetti per, complessivamente, circa CHF 34 milioni.² Circa un quarto dei progetti è stato sostenuto durante tutti e tre gli anni, un ulteriore quarto durante due anni. In totale sono state accettate 993 domande.

Due terzi dei sussidi (CHF 22 milioni) sono stati utilizzati a favore di progetti ad indirizzo locale e regionale relativi ai punti fondamentali 1 e 3 (cfr. figura 1). Di questi, la maggior parte è stata investita nel promovimento della lingua (CHF 10 milioni) e in progetti di partecipazione (CHF 7,5 milioni). Per il perfezionamento e la formazione continua delle persone chiave e per progetti su scala nazionale sono stati investiti CHF 4,7 rispettivamente 4,3 milioni. I servizi per stranieri sono stati sostenuti per il periodo di tre anni con CHF 5,7 milioni. La maggior parte dei progetti inerenti i punti fondamentali 1-4 sono stati avanzati da promotori a livello cantona-

Figura 1: Contributi per ogni punto fondamentale e anno



Fonte: CFS Banca dati progetto, situazione primavera 2004. N = 585.

² Per motivi di contenuto, il termine di progetto è stato riferito alle attività che sono state sostenute durante uno o più anni. Il numero dei progetti promossi non corrisponde quindi al numero delle richieste da inoltrare annualmente.

le (42%) o comunale (35%). Circa la metà dei sostenitori di progetti basati sui punti fondamentali 1-4 sono rappresentati da organizzazioni svizzere, un po' più di un terzo da organizzazioni di migranti; mentre i promotori rimanenti erano misti. La Svizzera tedesca (79% dei sussidi) ha approfittato in modo leggermente maggiore degli aiuti finanziari (senza i sussidi per progetti a livello nazionale) nei confronti della Svizzera romanda (18% dei sussidi) e al Ticino (8% dei sussidi) rispetto alla distribuzione degli abitanti.

Il sostegno finanziario della Confederazione ha rivestito una grande importanza per la realizzazione dei progetti.

Senza gli aiuti finanziari della Confederazione, la maggior parte dei progetti promossi non si sarebbe potuta realizzare. Non è stato possibile rimpiazzare i sussidi già esistenti. A livello strutturale, il programma ha contribuito in modo determinante alla realizzazione di tre nuovi servizi per gli stranieri, al mantenimento di due servizi e all'ampliamento dell'offerta di prestazioni di tutti i servizi esistenti. Inoltre, gli aiuti finanziari hanno aumentato il consenso nei confronti di progetti e promotori e hanno notevolmente contribuito ad ottenere ulteriori sussidi dall'amministrazione pubblica o da organizzazioni private.

Senza gli aiuti finanziari della Confederazione, la maggior parte dei progetti sostenuti non potrebbe essere proseguita o l'offerta delle prestazioni subirebbe riduzioni notevoli. Pertanto, l'ulteriore sostegno finanziario da parte della Confederazione è requisito imprescindibile per assicurare l'esistenza dei progetti.

I primi passi in direzione di un lavoro di integrazione duraturo sono

- i successi conseguiti dai sostenitori dei progetti nella mobilitazione di sussidi di terzi,
- i contatti e le reti dei sostenitori dei progetti creati in questo contesto,
- i miglioramenti strutturali presso i servizi per gli stranieri.

I progetti promossi corrispondono ampiamente agli obiettivi definiti nel programma basato sui punti fondamentali.

Gli obiettivi del progetto basato sui punti fondamentali 1-4 concordano in larga misura con gli obiettivi definiti nel programma basato sui punti fondamentali. Gli obiettivi dei mandati di prestazioni ai servizi degli stranieri hanno pure ampiamente coinciso con le consegne formulate nel programma basato sui di punti fon-

damentali. Dal punto di vista delle persone chiave autoctone, i punti deboli vanno ricercati nella armonizzazione in parte insufficiente rispetto alle necessità dei target e alla mancanza di concetti di attuazione per il punto fondamentale 2 («Persone chiave»).

La qualità delle prestazioni offerta è stata perlopiù buona.

La valutazione positiva delle componenti di qualità strutturali dimostra una buona qualità dei progetti realizzati per i punti fondamentali 1-3. Di regola, i progetti sono stati realizzati da personale o da gruppi qualificati. Per quanto riguarda i corsi di promovimento della lingua, nella maggior parte dei progetti è stato possibile costatare un miglioramento strutturale per quanto concerne la professionalizzazione e la garanzia della qualità. Grazie al programma di promovimento dell'integrazione, i servizi per gli stranieri si sono sviluppati sul piano dei contenuti, dell'impostazione e della struttura. Permangono tuttavia grandi differenze per quanto attiene alla quantità e alla qualità delle offerte delle prestazioni di servizi.

La richiesta dei target presi in considerazione per i progetti ad orientamento locale e regionale è stata molto diversificata.

Mentre la richiesta di corsi linguistici è stata molto forte e con i corsi si sono coinvolte approssimativamente 34 000 persone riuscendo a rivolgersi in massima parte anche ai target di solito difficilmente raggiungibili, i progetti basati sui punti fondamentali 2 e 3 hanno in parte incontrato delle difficoltà dovute ad un insufficiente adattamento delle offerte alle necessità organizzative e contenutistiche dei target, ad aspettative troppo elevate nei confronti dei partecipanti nonché a problemi di tempo e di lingua. Ad eccezione del punto fondamentale 4 («Progetti su scala nazionale»), la popolazione svizzera non è stata praticamente coinvolta.

Le attività dei progetti hanno dato i primi risultati positivi presso i target presi in considerazione.

- I corsi di lingua hanno migliorato le capacità linguistiche dei partecipanti ed hanno abbassato, grazie ad una maggior sicurezza acquisita da costoro, la soglia di inibizione nei contatti con la popolazione autoctona. Inoltre, siamo partiti dal presupposto che sarebbe stato possibile migliorare le conoscenze linguistiche dei figli dei partecipanti.
- Nel caso dei traduttori/delle traduttrici interculturali, gli obiettivi di apprendimento sono stati raggiunti completamente, nel caso delle persone chiave, questi sono stati raggiunti più o meno bene a dipen-

denza della sfera di competenza. In particolare le persone chiave sono riuscite ad acquisire buone conoscenze delle istituzioni sociali svizzere. Oggi si ritengono in grado di indirizzare meglio i migranti al posto giusto.

- Nei progetti di partecipazione che miravano ad uno scambio attivo tra immigrati e popolazione autoctona, si sono potuti registrare i primi successi (ad es. adesioni di stranieri ad associazioni svizzere o la collaborazione in forum di quartiere).
- Anche il rafforzato impegno dei servizi degli stranieri (in particolare le organizzazioni di migranti) ha prodotto effetti positivi sui target (ad es. ulteriori richieste di progetti, sostegno alla realizzazione dei progetti, promovimento delle strutture di gruppi di stranieri).

Gli obiettivi fissati nel programma basato sui punti fondamentali sono stati raggiunti al meglio nei corsi di lingue e nel promovimento dei servizi per gli stranieri.

Gli obiettivi dei singoli punti fondamentali sono stati raggiunti in modo differenziato e soltanto in parte. Mentre per il raggiungimento dell'obiettivo nel settore del promovimento della lingua (punto fondamentale 1) e il promovimento dei servizi per gli stranieri (punto fondamentale «Potenziamento istituzionale») è possibile esprimere un giudizio positivo, gli obiettivi del promovimento di persone chiave (punto fondamentale 2) e i progetti di partecipazione (punto fondamentale 3) sono stati raggiunti solo parzialmente:

- Gli obiettivi di formazione dei corsi linguistici del punto fondamentale 1 sono stati perlopiù raggiunti. Visto che gran parte delle offerte iniziava dalle basi linguistiche (compresi gli sforzi di alfabetizzazione), il contributo per una presa di contatto con la popolazione svizzera è tuttavia da considerarsi scarso.
- Nel caso del promovimento delle persone chiave, il lavoro di formazione e il successo di apprendimento tra i traduttori/le traduttrici interculturali e le altre persone chiave sono stati in larga misura coronati da successo. Tuttavia, le conoscenze acquisite non sono ancora state sufficientemente applicate.
- Nell'ambito dei progetti a favore della partecipazione, tendenzialmente è stato raggiunto solo l'obiettivo di creare i requisiti per la partecipazione attiva alla vita sociale quotidiana. Soltanto in una parte dei progetti (soprattutto progetti di maggiore entità dalla Svizzera romanda) è stato possibile pro-

muovere attivamente le opportunità di partecipazione e di cogestione da parte degli stranieri. Anche il terzo obiettivo, il miglioramento duraturo dell'accesso degli stranieri alla vita pubblica e sociale non è stato raggiunto che in minima parte.

- Con vari progetti a livello nazionale e sovraregionale, si è riusciti ad acquisire importanti conoscenze per lo sviluppo futuro del lavoro di integrazione.
- Grazie ad un'accresciuta offerta di servizi, al processo di professionalizzazione e al riposizionamento di numerosi servizi, la struttura dei servizi per gli stranieri è stata sensibilmente rafforzata.

Con i progetti promossi, è stato possibile fornire i primi concreti contributi per l'integrazione della popolazione straniera.

Con i progetti promossi, è stato possibile fornire i seguenti contributi all'integrazione degli stranieri:

- Il promovimento dei corsi di lingue (punto fondamentale 1) è riuscito a dare un importante contributo al miglioramento delle capacità linguistiche e alla riduzione della soglia di inibizione riguardo ai contatti con la popolazione autoctona nel caso di un target importante e finora raggiunto soltanto insufficientemente (persone difficilmente raggiungibili).
- Le persone chiave d'origine straniera sono maggiormente in condizione di guidare i migranti nell'accesso alle istituzioni svizzere, provocando una «reazione a catena» di tutto rispetto. Inoltre, il promovimento di persone chiave ha fatto sì che le istituzioni svizzere oggi siano maggiormente sensibili alle esigenze della popolazione straniera.
- Da un lato i progetti atti a promuovere la partecipazione hanno contribuito, mirando al conferimento di potere agli stranieri, a creare i requisiti per la partecipazione. D'altro canto, gli stessi partecipanti al progetto sono stati in parte stimolati a partecipare alla vita sociale.
- Si è riusciti ad elaborare le basi per un lavoro di integrazione innovativo e a dare un contributo alla sensibilizzazione del vasto pubblico sul tema dell'integrazione.
- Grazie al riuscito rafforzamento dei servizi per gli stranieri, è stato possibile sostenere il lavoro di integrazione e promuovere l'integrazione degli stranieri.

Il programma basato sui punti fondamentali 2001-2003 ha dato vita a processi di apprendimento e sviluppo presso tutte le parti coinvolte.

Nei primi tre anni del promovimento dell'integrazione è stato possibile iniziare processi di apprendimento presso tutte le parti in causa:

- La CFS ha ulteriormente sviluppato il programma mediante le decisioni guida nonché le precisazioni e le semplificazioni nell'esecuzione.
- Per quanto concerne i promotori dei progetti sono stati ottenuti risultati notevoli nei processi di apprendimento per quanto attiene alla professionalizzazione e alla garanzia della qualità.
- Riguardo il promovimento dei servizi si è registrato, attraverso l'elaborazione e l'ulteriore sviluppo di obiettivi annuali, con i quali sono stati concretizzati e precisati i mandati di prestazioni, un processo di apprendimento reciproco sia presso la CFS sia presso i servizi degli stranieri sostenuti. Grazie alle nuove esigenze e il processo di promovimento della qualità, è stato possibile iniziare un processo di apprendimento e di sviluppo presso tutti i servizi degli stranieri.
- L'accresciuta importanza delle questioni dell'integrazione a livello federale e il credito per il promovimento dell'integrazione negli anni 2001-2003, hanno portato anzitutto ad un rafforzamento delle strutture predisposte all'adempimento di compiti di integrazione nell'amministrazione federale (sezione integrazione nell'IMES). In secondo luogo è stato così sostenuto in modo determinante l'ulteriore sviluppo della politica d'integrazione dei Cantoni e dei Comuni. Questa dinamica è sfociata tra l'altro nella creazione di delegati comunali e cantonali e nei relativi crediti per il promovimento dell'integrazione nonché di un ruolo più attivo delle autorità locali nel lavoro d'integrazione.
- Il programma basato sui punti fondamentali per il periodo 2004-2007 mostra che i responsabili del programma tengono conto della maggior parte delle critiche concettuali e delle proposte di miglioramento formulate nell'ambito del processo di valutazione dalle parti interessate interne ed esterne al programma. Per l'elaborazione del programma è stato eseguito un vasto processo con le parti in causa (tra l'altro le organizzazioni di migranti), che definisce più precisamente i punti fondamentali e ottimizza le strutture di realizzazione, gli iter e gli strumenti.

Giudizio complessivo

Tenendo conto del punto di partenza e della durata finora breve, il programma basato sui punti fondamentali 2001-2003 ha avuto successo:

- Anzitutto si è riusciti ad elaborare in breve tempo un programma accettato da vaste cerchie e ad attuarlo coerentemente.
- In secondo luogo, per tutti i punti fondamentali promossi sono stati prodotti effetti concreti presso i target e reazioni a catena. Inoltre è stato possibile fornire i primi contributi per un consolidamento dell'integrazione degli stranieri.
- In terzo luogo, presso tutte le parti in causa è stato possibile innescare processi di apprendimento che conducono a una migliorata professionalità di grande importanza per il futuro lavoro d'integrazione.

Gli effetti concreti e visibili del promovimento dell'integrazione da parte della Confederazione sono, dopo tre anni, ancora esigui rispetto alle aspettative a causa soprattutto delle gravi carenze nell'ambito del lavoro di integrazione (soprattutto nella Svizzera tedesca), dei modesti sussidi al programma (7 CHF per straniero l'anno) e la finora breve durata del programma stesso.

Nonostante gli effetti del promovimento dell'integrazione ancora piuttosto modesti, il programma basato sui punti fondamentali 2001-2003 ha prodotto stimoli concreti che aprono nuove prospettive. Anzitutto sono state rafforzate nel loro lavoro le varie parti impegnate nel lavoro di integrazione (ad es. delegati cantonali e cittadini, servizi degli stranieri, organizzazioni dei migranti, organizzazioni svizzere). Inoltre, è stato possibile creare, presso le varie parti interessate incentivi sia dal punto di vista dei contenuti che da quello delle finanze per potenziare il lavoro d'integrazione.

Raccomandazioni

1. Vista l'importanza per l'intera società dell'integrazione degli stranieri e la valutazione positiva del promovimento realizzato finora, il sostegno del lavoro d'integrazione iniziato con il programma per il promovimento dell'integrazione dovrebbe essere proseguito con costanza.
2. I responsabili del programma (IMES, CFS) dovrebbero rimanere fedeli alla mescolanza del nuovo e dell'esistente e rafforzare ulteriormente il processo di apprendimento delle parti interessate. Il sostegno di più punti fondamentali si è dimostrato opportuno ed efficace e dovrebbe essere mantenuto.
3. A livello di Confederazione, la politica d'integrazione dovrebbe essere ulteriormente sviluppata e messa in atto in modo coerente e tra i diversi dipartimenti. A tal proposito va potenziata la collaborazione tra i Cantoni e le Città.
4. Al fine di intensificare il processo di apprendimento, il controllo della riuscita del programma dovrebbe essere migliorato. La qualità dei progetti sostenuti dovrebbe essere ulteriormente migliorata mediante appropriati strumenti per la garanzia della qualità e un accompagnamento attivo. Per rafforzare il controllo della riuscita e la garanzia della qualità si deve provvedere ad assicurare le rispettive risorse di personale.
5. Per il miglioramento dell'efficacia dei corsi di lingue si dovrebbe auspicare un livello di competenza linguistica superiore dei partecipanti. A questo proposito sono necessari un'ulteriore professionalizzazione dell'offerta dei corsi (ad es. l'introduzione di certificazioni), offerte di più lunga durata e relativi sussidi da parte dell'amministrazione pubblica e dei privati interessati.
6. Per il promovimento delle persone chiave, le persone autoctone dovrebbero essere maggiormente coinvolte. Inoltre, le istituzioni svizzere dovrebbero essere ulteriormente sensibilizzate riguardo alla necessità e all'offerta di traduttori/traduttrici interculturali e di intermediari interculturali.
7. Per quanto riguarda i progetti a favore della partecipazione, i responsabili del progetto dovrebbero orientare maggiormente le loro attività in modo da soddisfare le esigenze dei target e coinvolgere di più la popolazione svizzera nel processo di partecipazione.
8. Per l'ulteriore potenziamento delle strutture per il promovimento dell'integrazione, si dovrebbe incrementare avanti la copertura delle regioni da parte dei servizi degli stranieri e migliorare la qualità dei servizi mediante mandati di prestazioni più precisi ed un accompagnamento più incisivo.