

## **IntegRARsi – Numero Verde per Richiedenti Asilo e Rifugiati**

### **Funzionamento del servizio**

Il Numero Verde, attivato dall’Arci in collaborazione con l’Anci nell’ambito del progetto EQUAL IntegRARsi, è formalmente attivo dal 1° febbraio 2006. Le operatrici rispondono alle chiamate degli utenti dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 14:00. Nel resto della giornata è attivo un servizio di segreteria telefonica: coloro che lasciano un messaggio indicando il proprio recapito vengono ricontattati il giorno seguente. Attualmente, si sta sperimentando un’estensione del servizio alla fascia pomeridiana.

### **Risorse umane**

Il call center è gestito da tre operatrici e si avvale della collaborazione di alcune volontarie. Il servizio inoltre è dotato di due reti di supporto: una di legali e un’altra di interpreti. I legali vengono consultati in casi particolarmente complessi che non possono essere risolti dalle operatrici. Si ricorre agli interpreti se la persona che contatta il Numero Verde non parla né italiano né inglese o francese. In questi casi, si utilizza il metodo della “conferenza a tre” che consente di mettere in comunicazione tre persone: operatrice-richiedente asilo-interprete oppure operatrice-richiedente asilo-avvocato. Gli interventi da parte dei legali e degli interpreti possono avvenire sia simultaneamente sia su appuntamento.

Gli interpreti che collaborano con il Numero Verde sono 24 e le lingue per cui prestano la loro consulenza sono: albanese, amarico, arabo, farsi, romane, russo, ucraino, serbo-croato, somalo, sudanese, tigrino, turco.

### **Servizi offerti**

Il Numero Verde fornisce agli utenti consulenza e assistenza legale nella presentazione della domanda di asilo, li informa sulla normativa vigente e li orienta verso i servizi di accoglienza, tutela, cure sanitarie, disponibili sul territorio.

### **Pubblicizzazione del Numero Verde**

Il Numero Verde è stato pubblicizzato innanzitutto dai Comitati Arci in tutta Italia; tra gli strumenti utilizzati ci sono: il sito web dell’associazione, il suo giornale telematico, “Arcireport”, adesivi e brochure stampati in 7 lingue e distribuiti nei luoghi più frequentati dai migranti. Un’ulteriore azione di promozione del Numero Verde sarà svolta dal Camper dei diritti che compirà un tour nelle varie regioni italiane con lo scopo di sensibilizzare l’opinione pubblica sul tema dell’asilo e sollevare dibattiti e approfondimenti al riguardo tra la popolazione, coinvolgendo enti locali, associazioni e scuole.