

---

## GRAMMATICA DELLA MEDIAZIONE

La realizzazione di nuovo protocollo è stata suggerita nel corso delle attività svolte durante il progetto "EasyRights", finalizzato all'attuazione di servizi pubblici di qualità in favore dei migranti.

L'iniziativa, dal titolo "Grammatica della mediazione: uno standard per consentire l'integrazione dei migranti", utilizzerà una piattaforma per il coinvolgimento di parti interessate a livello locale per servizi pilota online e offline e si incardinerà su tre ambiziose sfide, per migliorare l'accesso dei migranti ai servizi.

**Accessibilità linguistica:** ridurre le difficoltà linguistiche, in particolare nella terminologia giuridica, che spesso rendono difficile ai migranti la comprensione delle procedure amministrative da seguire per esercitare i propri diritti;

**Adeguatezza informativa:** facilitare i migranti nell'individuare i percorsi per accedere ai servizi pubblici;

**Fruizione dei diritti:** accrescere la capacità di gestire e orientarsi nella complessità dei servizi disponibili.

Il progetto, che ha il merito di affrontare il fenomeno migratorio non come un problema ma piuttosto come una realtà da gestire in termini di integrazione, è rivolto agli uffici del settore pubblico che vogliono accrescere la qualità dei servizi resi (nella modalità offline e online) ai rifugiati e agli immigrati regolari.

Francesco Bennardis  
Quality Italia Srl

*Immagine in apertura tratta dal web*

