



# Carta dei Servizi

## 2008

Centro interculturale "Baobab - Sotto La Stessa Ombra"  
Viale Candelaro n. 90/F - 71100 Foggia  
Tel. 0881712317 fax 0881718742  
e-mail: [info@centrointerculturale.foggia.it](mailto:info@centrointerculturale.foggia.it)  
[www.centrointerculturale.foggia.it](http://www.centrointerculturale.foggia.it)  
Contatto Skype: centro.interculturale.baobab

# PRESENTAZIONE

*“Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”*

*Art. 13 – legge 328/2000*

## Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un patto che il Centro Interculturale **“Baobab sotto la stessa ombra”** stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno del Centro a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Carta dei Servizi del Centro Interculturale è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, del coordinatore, degli operatori e dei soci della Cooperativa Arcobaleno.

La Cooperativa Arcobaleno, gestore del Centro Interculturale, ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi contestualmente all'implementazione di un sistema di gestione di qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 13: “carta dei servizi sociali”).

La carta dei servizi è uno strumento per:

- Ø informare sui servizi offerti dal Centro Interculturale agli utenti e sulle modalità del relativo funzionamento;
- Ø definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e i meccanismi di verifica.

La carta dei servizi è costituita da:

- Ø una parte generale e fissa;
- Ø una descrizione dei vari servizi offerti dal Centro Interculturale
- Ø una parte variabile composta dalle informazioni utili (che possono variare ogni anno).

# CENTRO INTERCULTURALE

## Chi siamo

Il Centro Interculturale "Baobab-Sotto la stessa ombra" gestito dalla Cooperativa Arcobaleno, nato nel 2006 come iniziativa a carattere sperimentale con Delibera Regionale n. 20949 L.r. 26/2000, art. 4-c.1, finanziato dal Comune di Foggia (Assessorato all'Immigrazione) e dalla Provincia di Foggia (Assessorato alle Politiche Sociali), si pone come spazio di incontro al fine di sostenere la piena integrazione e interazione tra cittadini stranieri e autoctoni nel tessuto sociale della città, promuovendo l'effettivo esercizio dei diritti di cittadinanza, di pari opportunità e partecipazione alla vita cittadina.

## Finalità

Il Centro Interculturale svolge un'azione attenta e capillare nel contesto territoriale di Capitanata per favorire ed accompagnare i processi di interazione tra comunità autoctona e i nuovi cittadini, valorizzando le diversità, suscitando la cooperazione, attivando forme di partecipazione dei cittadini stranieri alla vita socio-culturale della Provincia.

## Obiettivi

- Ø Fornire informazioni su leggi, servizi e opportunità del territorio
- Ø Favorire la socializzazione e promuovere occasioni di incontro tra diverse culture per conoscersi, confrontarsi, e realizzare una positiva inclusione sociale e interazione culturale
- Ø Favorire la piena partecipazione e l'accesso ai servizi per i cittadini stranieri
- Ø Decostruire pregiudizi e stereotipi, promuovendo la ricchezza delle diversità
- Ø Promuovere una gestione non violenta dei conflitti attraverso la mediazione tra le persone e i gruppi
- Ø Creare condizioni nuove di partecipazioni e cooperazione con la costituzione di network provinciale e partenariato tra enti, associazioni e organizzazioni operanti nel settore dell'immigrazione, operando una ottimizzazione delle risorse e una messa in rete delle professionalità
- Ø Incentivare la diffusione di buone prassi e metodologie per fare intercultura nelle scuole e nei gruppi

- Ø Elaborare e sperimentare percorsi di integrazione che coinvolgano l'intera comunità territoriale e la comunità di stranieri
- Ø Sensibilizzare la comunità territoriale sui temi dell'accoglienza, diffondendo una cultura della solidarietà
- Ø Promuovere la conoscenza degli aspetti culturali delle comunità straniere presenti in capitanata

### Cosa offre

- 1) Sportello Immigrazione
- 2) Laboratori interculturali
- 3) Centro di documentazione

Nell'erogare i propri servizi il Centro Interculturale assume i seguenti **principi** del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono:

#### Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

#### Imparzialità

Il Centro ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **Diritto di scelta**

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Centro è organizzato.

## **Partecipazione**

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Il Centro acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

## **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Il Centro adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## **Impegni sulla qualità**

La qualità del servizio è monitorata costantemente nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001:2000.

Per ogni tipologia di servizio sono individuati opportuni fattori di qualità e su di essi definiti degli standard per un miglioramento continuo.

La soddisfazione dei fruitori del servizio viene rilevata periodicamente attraverso la compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni e costituisce elemento di valutazione per la programmazione delle attività dello stesso.

Per la tutela dei propri diritti ciascun fruitore può rivolgersi al coordinatore del servizio, tramite raccolta di istanze, segnalazioni, reclami, suggerimenti, proposte.

# Sportello Immigrazione

Lo **Sportello Immigrazione** opera, attraverso la diffusione dell'informazione e la promozione della conoscenza della normativa migratoria, per l'inserimento dei cittadini stranieri nella realtà sociale; per la creazione di una concreta rete di servizi e strutture inerenti la tematica dell'immigrazione, in collegamento permanente con altre agenzie e servizi.

### Destinatari

I destinatari del servizio sono cittadini stranieri e cittadini italiani, tutti coloro che necessitano di informazioni sulle tematiche dell'immigrazione e gli operatori di altre strutture.

### Servizi erogati

Lo sportello offre orientamento e sostegno principalmente alla popolazione immigrata. I servizi erogati sono i seguenti:

- Ø Accoglienza: intervento di ascolto e prima valutazione della richiesta dell'utente
- Ø Informazione: divulgazione di informazioni generali, con particolare riferimento alla legislazione in materia di immigrazione e guida ai servizi territoriali
- Ø Orientamento: analisi e valutazione approfondita della richiesta con l'orientamento delle persone verso tutti i servizi presenti sul territorio, necessari a soddisfare le loro richieste
- Ø Accompagnamento: ausilio nella redazione e compilazione di atti e istanze; mantenimento di contatti con la Questura di Foggia (ufficio immigrazione) per la trattazione e risoluzione di pratiche particolari e urgenti, che richiedono un supporto professionale adeguato
- Ø Sportello di ascolto e informazione: al fine di garantire una maggiore tutela dei diritti e favorire l'accesso ai servizi per i detenuti stranieri, in collaborazione con l'Istituto Penitenziario di Foggia e dei servizi Sociali, periodicamente, è attivo un servizio di ascolto e informazione
- Ø Interpretariato: traduzione e mediazione al fine di agevolare le informazioni e permettere un più facile accesso ai servizi
- Ø Servizio di informazione per via telematica attraverso il continuo aggiornamento di un sito Internet
- Ø Redazione di strumenti informativi con elaborazioni di volantini per l'utenza, affissione di annunci presso la bacheca, produzione di materiale informativo su temi di interesse (guide, materiali plurilingue..)
- Ø Elaborazione curriculum e lettere di presentazione

- Ø Raccolta domande di iscrizione per corsi di lingua di alfabetizzazione interni e esterni
- Ø Supporto, consulenza e aggiornamento agli operatori delle varie agenzie di servizi, impegnate nel sostegno e integrazione della popolazione immigrata
- Ø Raccordo e sinergia con altri progetti presenti sul territorio in favore della popolazione immigrata.

### **Costo per l'utente**

Il servizio è gratuito

### **Modalità di erogazione**

L'equipe di lavoro è costituita da 1 coordinatore, 3 mediatori linguistico-culturali, 2 operatori e alcuni volontari.

Gli operatori degli sportelli e i mediatori sono impegnati in attività di consulenza e ascolto durante gli orari di apertura degli sportelli (front-office), e in attività di redazione della documentazione e aggiornamento quotidiano in ulteriori orari di lavoro (attività di back-office).

Lo sportello si fonda sul principio della centralità della persona e per questo punta la sua attenzione sui seguenti aspetti fondamentali:

### **Standard strutturali**

Lo Sportello Immigrazione garantisce agli utenti una struttura accogliente dotata di punti di ascolto, di ampi spazi per la consultazione di materiale informativo, di un'area destinata ai colloqui individuali e riservati, di uno spazio dedicato agli eventi aggregativi e culturali nel rispetto delle norme di sicurezza.

### **Standard organizzativi**

Lo Sportello Immigrazione offre all'utenza un'accoglienza e una consulenza di alto profilo, garantito dall'alta professionalità dell'operatore che gestisce le domande degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti. Il percorso di gestione delle richieste degli utenti si basa sul principio di semplificazione delle procedure e trasparenza degli atti.

### **Standard normativi**

tutte le attività dello Sportello Immigrazione sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro.

### **Professionalità degli operatori**

gli operatori dello Sportello Immigrazione hanno il titolo di studio inerente le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali

### **Orari di apertura**

Tutto l'anno, lunedì - mercoledì - venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00

### **Modalità di Accesso**

Gli utenti possono accedere allo Sportello Immigrazione:

- Ø Recandosi di persona sia autonomamente che su invio/accompagnamento/appuntamento da altri servizi/ utenti
- Ø Telefono, posta elettronica, fax

### **Sito web**

Il Centro Interculturale ha in rete un proprio sito web, regolarmente aggiornato, che presenta diverse sezioni. In particolare , viene presentato il progetto e le iniziative annuali principali. Uno spazio importante é dedicato alla "Rete" , dove é possibile trovare non solo gli indirizzi e i contatti utili di enti e organizzazioni che sul territorio si occupano di immigrazione, ma attraverso delle schede sono sintetizzate anche le attività, i servizi e gli orari di accesso agli stessi. Oltre alla sezione link, dove é possibile trovare i siti più aggiornati e più rilevanti in tema di immigrazione, l'area "download" raccoglie i principali documenti in materia di legislazione migratoria, con modulistica e schede sintetiche. Sono inoltre disponibili informazioni e news sulle attività in corso e sugli eventi. L'attività di informazione, promozione e comunicazione avviene tramite la diffusione di una newsletter periodica in formato digitale.

L'indirizzo è: [www.centrointerculturale.foggia.it](http://www.centrointerculturale.foggia.it)

# Laboratori Interculturali

I **Laboratori Interculturali** svolgono un'attività di elaborazione, progettazione e consulenza in merito a progettualità e percorsi di educazione e animazione interculturale con particolare riferimento ai temi della pace, della partecipazione attiva, del Commercio Equo e Solidale e all'inserimento scolastico di alunni stranieri.

### I laboratori Interculturali curano e offrono

- ∅ la realizzazione di percorsi formativi rivolti a giovani, adulti, operatori sociali, volontari, educatori ed animatori
- ∅ la disponibilità di spazi, occasioni di riflessione, auto-riflessione professionale sui temi dell'integrazione e dell'interculturalità
- ∅ l'elaborazione e la diffusione di strumenti, materiali (anche plurilingue) utili al lavoro sociale e culturale in contesti multiculturali
- ∅ la diffusione di idee e pratiche di interculturalità e di interazione positiva atte a sostenere il lavoro degli operatori dei servizi per tutti
- ∅ la realizzazione di percorsi di incontro e conoscenza reciproca tra cittadini italiani e stranieri attraverso tematiche culturali e tradizionali.

### Visite al Centro

Per le scuole interessate alle tematiche proposte dai laboratori interculturali, viene offerta la possibilità di visitare il Centro, previo accordi con il coordinatore del servizio. Le visite delle classi costituiscono un'occasione importante per gli alunni al fine dell'approfondimento delle tematiche interculturali e dell'immigrazione. Durante la visita saranno accompagnati da una persona incaricata di illustrare le caratteristiche e le modalità di funzionamento del servizio.

### Feste Interetniche e Incontri di Culture

Nell'ambito delle iniziative volte ad assicurare e promuovere occasioni di incontri, si organizzano dei momenti di **feste con le comunità immigrati** più presenti. Al fine di promuovere forme di aggregazione di immigrati, saranno favoriti momenti di incontro tra connazionali.

### Corsi di alfabetizzazione

Attraverso gli operatori impegnati nel Centro, nel corso dell'anno saranno organizzati corsi di L2 di primo e secondo livello.

Al fine di favorire la conoscenza e l'approfondimento della lingua italiana, il Centro Interculturale si occuperà della diffusione e pubblicizzazione tra le comunità di stranieri di corsi di lingua e percorsi formativi organizzati da Istituti scolastici e enti di formazione.

### Esperienze di servizio e volontariato nel settore immigrazione

Attraverso la rete locale, regionale e nazionale, presso il Centro Interculturale, i giovani potranno ricevere informazioni in merito ad **iniziative locali** e esperienze di servizio nel settore migratorio.

**Centro di Risorse**  
**e**  
**Centro di Documentazione**

Presso i locali del Centro Interculturale, è attivo un **Centro di Risorse e Documentazione Interculturale**, con testi, anche in lingua e bilingue, ricerche, tesi di laurea, documenti e strumenti di educazione interculturale, musiche e film dal mondo.

Inoltre, sono raccolti materiali prodotti e percorsi attuati nelle scuole della Provincia, al fine di facilitare uno scambio delle buone prassi e di incentivare forme di collaborazione e confronto sui temi dell'intercultura.

### **Consultazione**

La dotazione bibliografica e informativa del Centro Interculturale è costituita da documenti multimediali di varia tipologia: libri, periodici, opuscoli, carte, manifesti, disegni, fotografie, audio e videocassette, Cd-ROM e DVD.

Gli utenti possono consultare tutti i materiali esposti in sede. Il personale è a disposizione dell'utenza per eventuali chiarimenti e informazioni su percorsi di ricerca.

Tutto il patrimonio è consultabile e viene incrementato costantemente in conformità alle linee di politica delle acquisizioni.

Nella sede della biblioteca i documenti possono essere visionati liberamente, al termine della consultazione i materiali non devono essere ricollocati dagli utenti negli scaffali ma lasciati sui tavoli.

Saranno gli operatori del Centro Interculturale a provvedere alla loro sistemazione a scaffale.

Gli utenti che imbrattano, strappano o danneggiano in qualsiasi modo un'opera in consultazione possono essere sospesi dall'accesso alla biblioteca e sono tenuti a riacquistare l'opera danneggiata o a ripristinarne lo stato esistente nelle forme stabilite dalla direzione del Centro.

### **Assistenza e informazioni bibliografiche**

Il personale del Centro Interculturale si occupa dell'accoglienza e del primo orientamento dell'utente in biblioteca.

Per servizi di reference più approfonditi e percorsi di ricerca complessi, la richiesta deve pervenire al coordinatore del Centro Interculturale, che provvederà su prenotazione, a soddisfare nel più breve tempo possibile la richiesta.

## **Prestito e fornitura documenti**

Le opere vengono prestate per un massimo di 4 alla volta e per la durata di 30 giorni, eventualmente rinnovabili per ulteriori 15 gg, anche per via telefonica. L'utente è responsabile dei documenti che ha in consegna; in caso di smarrimento o danneggiamento, è tenuto al risarcimento del valore dell'opera.

Non sono ammessi al prestito, i seguenti materiali:

- Dizionari e vocabolari
- Periodici e riviste
- Tesi di laurea
- Materiali didattici

Richieste specifiche di prestito per materiali non ammessi saranno valutate caso per caso solo se debitamente motivate.

È tassativamente vietato prendere libri dalla biblioteca senza l'autorizzazione del personale del Centro Interculturale.

## **Orario di apertura al pubblico**

Il Centro Documentazione svolge il seguente orario di apertura all'utenza:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 18:00

# INFORMAZIONI UTILI

