

Presidente
Cornelia Rosiello

Sede legale

Via della Repubblica, 82/C
71121 Foggia

Tel. 0881-770866 fax 0881-753301
Cooperativa.arcobaleno@pec.it

Sede operativa

Centro Interculturale

Baobab - Sotto La Stessa Ombra

Viale Candelaro n. 90/F

71121 Foggia

Tel. 0881-712317 fax 0881-718742

info@centrointerculturale.foggia.it

www.centrointerculturale.foggia.it

CCIAA di Foggia

REA 206860

Albo Nazionale Società Cooperative

A113733

Albo Regionale Cooperative Sociali

Sez. A 239

P.IVA 02274640719

C. Fiscale 04743880728

Carta dei

Servizi

2011



centro interculturale
FOGGIA

Sistema Gestione Qualità
certificato dall'ente:



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 la **Cooperativa Sociale Arcobaleno** stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno della Cooperativa a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna. La Carta dei Servizi è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, degli operatori e dei soci della Cooperativa Arcobaleno. La Cooperativa Arcobaleno 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 quindi uno strumento per:

- ✓ informare sui servizi offerti dalla Cooperativa Arcobaleno agli utenti e sulle modalità del relativo funzionamento;
- ✓ definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e i meccanismi di verifica.

Chi siamo

Molti dei soci fondatori sono tra quei docenti ed altri operatori sociali che fin dagli anni '80, collegandosi ad altre realtà nazionali, si sono posti l'interrogativo di cercare proposte concrete di educazione alla pace elaborando percorsi da sperimentare nelle proprie realtà. La cooperativa Arcobaleno opera dal 1995 nel settore educativo e socio assistenziale. E' attiva nella provincia di Foggia per la conoscenza e la diffusione del consumo critico e consapevole, del commercio equo e solidale e della finanza etica. Rifacendosi al Movimento CEM Mondialità di Brescia (Centro di Educazione alla Mondialità) si è specializzata nell'animazione interculturale elaborando percorsi e programmi didattici per le scuole.

La Mission

La Cooperativa Arcobaleno è consapevole che le risposte ai problemi della globalizzazione si debbano basare sull'affermazione di un concetto di cittadinanza, fatto di partecipazione, responsabilità, comportamenti quotidiani, scelte e stili di vita che rimettano al centro l'uomo, la sua dignità, rispettando la propria identità e diversità. La cooperativa promuove quindi una cultura della solidarietà, della giustizia, della pace e della nonviolenza con particolare attenzione alla situazione e ai problemi del Sud del Mondo. Tende a realizzare una società accogliente e giusta, in cui siano attuati i principi di pari dignità sociale degli individui e dei gruppi e di sobrietà sociale. Per far ciò vuole offrire servizi alla persona, in particolar modo persone svantaggiate (minori, tossicodipendenti, migranti..), assicurando attività educative, formative e preventive, al fine di creare quella comunità accogliente capace di rispondere ai bisogni sociali emergenti, con particolare riferimento alla categorie dei minori più esposti al disagio e all'emarginazione ed è in rete con altre esperienze di associazioni e cooperative che operano a livello regionale e nazionale.

Una Cooperativa In Rete

La Cooperativa Arcobaleno è iscritta alla prima Sezione del Registro degli Enti e associazioni che operano in favore degli immigrati al numero: A/108/2001/RM √ E' socia, punto di riferimento per la Puglia, del Consorzio ETIMOS, un consorzio finanziario che promuove raccolta di risparmio fra i soci per il finanziamento a progetti di autosviluppo nei paesi del terzo Mondo e di imprese no-profit del terzo settore che operano a livello nazionale (la scelta di collaborare in questo ambito è determinata dalla consapevolezza che affrontare i problemi degli immigrati oggi è saper creare anche possibilità reali di processi di economia civile nei paesi di provenienza) √ E' socia di Banca Popolare Etica e cura sul territorio la diffusione dei principi della finanza etica √ E' referente locale per l'Amministrazione Provinciale di Foggia del gemellaggio con la Provincia di Modena sullo sviluppo della cooperazione sociale, l'emissione di bandi pubblici per la presentazione di progetti di sviluppo nel Sud del Mondo e per l'educazione interculturale √ E' membro del Consiglio territoriale per l'immigrazione della prefettura di Foggia √ E' referente in Provincia di Foggia del Movimento nazionale di CEM Mondialità, un movimento che promuove l'educazione interculturale dei ragazzi e dei giovani per educarli alla Cittadinanza Planetaria √ E' socia della Federazione salesiana SCS/CNOS di Roma, di organizzazioni no-profit e Ispettorie Salesiane che operano nel settore del disagio giovanile e dell'esclusione sociale √ E' socia del Consorzio di Cooperative Sociali (operanti in Capitanata) "ARANEA" √ E' tra gli enti fondatori della RETE PENELOPE, una rete di scuole della V e VI Circostrizione di Foggia e di associazioni che operano nel settore educativo per progetti integrati di interventi educativi √ E' partner del progetto Villaggio Don Bosco per l'Accoglienza di minori stranieri e non √ E' convenzionata con l'Università degli Studi di Bari e di Foggia (Facoltà di Scienze della Formazione-Corso di Laurea di Scienze dell'Educazione) per le attività di tirocinio dei laureandi. √ E' partner del MIM (Meeting Internazionale dell'Immigrazione di Loreto) nell'ambito del quale cura la realizzazione di laboratori interculturali.

I Servizi che offre

La cooperativa promuove iniziative sociali di prevenzione e lotta al disagio minorile √ Elabora e attua percorsi di educazione interculturale nelle scuole, luogo privilegiato di incontro delle diversità e occasione per riprogettare spazi, tempi, strategie didattiche secondo un'ottica di accoglienza, di cooperazione e interdipendenza. √ Svolge un'attività di consulenza per attività didattiche interculturali con docenti e formatori, mettendo a loro disposizione esperti e testi per consultazione. Organizza e promuove percorsi formativi di aggiornamento per docenti sulle tematiche interculturali, su metodi e tecniche di animazione. √ Svolge un'attività di consulenza progettuale per iniziative di prevenzione e lotta al disagio e alla povertà. √ Cura l'animazione (in convenzione con l'Associazione Comunità sulla Strada di Emmaus) rivolta sia a soggetti svantaggiati (con problematiche di tossicodipendenza e di AIDS) finalizzata al loro recupero e inserimento sociale nonché il coordinamento delle attività di animazione per minori presso la Casa del Giovane con finalità di prevenzione primaria per preadolescenti e adolescenti. √ Organizza momenti ludico-ricreativi per minori, promuovendo la riscoperta del gioco come strumento per educare alla cooperazione, al rispetto delle diversità e ad un sano divertimento. √ Gestisce (in convenzione con la Cooperativa Emmaus) una ludoteca a carattere ambientale sul modello di una masseria didattica presso il villaggio Emmaus per proporre percorsi didattici di educazione ambientale/naturalistici rivolti a bambini e ragazzi, con particolare attenzione alle scuole del territorio. √ Gestisce (in convenzione con il Consorzio Aranea) servizi di accoglienza all'Albergo Diffuso, centro per l'accoglienza di cittadini e cittadine straniere √ Gestisce..

..Il Centro Interculturale

La Cooperativa Arcobaleno nell'ambito del progetto del Centro Interculturale "**Baobab-Sotto la stessa ombra**", 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), offre servizi di *animazione e mediazione interculturale, promozione delle culture, orientamento, informazione ed accompagnamento*.

Il Centro Interculturale si pone quindi 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.

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 di Foggia.

Principi

Nell'erogare i propri servizi la Cooperativa Arcobaleno assume i seguenti principi del DPCM 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) 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 però uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità: 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 e riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo.

Partecipazione: l'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda ed ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. La cooperativa acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed efficacia: l'affidabilità e la funzionalità di tutti i nostri servizi sono garantite dalla formazione ed aggiornamento continuo del nostro personale, dalla diffusione capillare della nostra Politica e degli strumenti della Qualità, dall'impiego di risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi che ci siamo prefissati. Tutto ciò consente di preparare tutto il nostro personale verso maggiori soddisfazioni, motivazione e crescita della propria cultura professionale.

Standard

I servizi si fondano sul principio della centralità della persona e per questo puntano la loro attenzione sui seguenti aspetti fondamentali:

Standard strutturali: Il Centro Interculturale 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: Il Centro Interculturale 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 del Centro Interculturale sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro. La Cooperativa opera nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Al cittadino che entra in contatto con la cooperativa sociale viene garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità.

Professionalità degli operatori: Gli operatori del Centro Interculturale hanno il titolo di studio inerente le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali. L'équipe usufruisce di una costante supervisione, viene infatti monitorata dal coordinatore che si occupa degli aspetti organizzativi del servizio, dei rapporti con la committenza e della gestione quotidiana del gruppo di lavoro.

Certificazione del Sistema di Qualità

La nostra Cooperativa dal 27 Novembre 2008 implementa un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in riferimento alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, attestato dall'Ente SINCERT, appartenente al circuito CDQ Italia, con Certificato N. 799.22/07. Il SGQ prevede procedure documentate che descrivono metodologie e criteri di controllo per ciascuno dei Servizi eseguiti dalla nostra Cooperativa. L'insieme delle metodologie trova descrizione nel nostro *Manuale della Qualità* messo a disposizione della nostra clientela per consultazione sul sito internet www.centrointerculturale.foggia.it. Questo documento ci supporta nel nostro lavoro, permettendoci di ripetere all'infinito alcuni compiti sempre con le medesime modalità, avendo definito a monte qual è il modo migliore per svolgerli.

Obiettivi ed impegni sulla qualità

Anche per l'anno 2011 il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) della Cooperativa Arcobaleno si è posto tra gli obiettivi quello del mantenimento del SGQ e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi. Per far sì che tutto questo non rimanga un'enunciazione, si conferma la volontà a far divenire sempre più prassi operativa la stesura e la diffusione del *Bilancio Sociale* come strumento di comunicazione e condivisione. Il SGQ regola i processi svolti all'interno della cooperativa in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei *seguenti scopi*: ✓ miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali,

informative ed umane ✓ massima attenzione alla centralità della persona ✓ formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza ✓ coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti (portatori di interesse) ✓ adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la Cooperativa è presente.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

- ✓ **Progettazione e organizzazione dei servizi** tenendo conto dei processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni; dei processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio; e dei processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.
- ✓ **Documentazione delle attività**, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica. La documentazione del sistema Qualità prevede che siano definite chiaramente le *responsabilità* ad ogni livello di intervento, non solo chi deve fare cosa, ma anche quando e come.
- ✓ **Verifica e revisione**, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio, sì basato su di una lunga esperienza, ma anche costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e richieste di servizio, nel momento in cui si manifestano. Le verifiche del sistema interne ed esterne valutano e, se necessario rimodulano, l'organizzazione, garantendo l'efficienza. Tali verifiche (Audit) hanno cadenza periodica e sono regolate da un'apposita procedura. Crediamo sia necessario un confronto annuale che partendo da alcuni indicatori gestionali/organizzativi costruiti insieme agli interessati, concordando i risultati attesi, possa far emergere eventuali scostamenti dagli obiettivi/risultati, problemi di clima relazionale etc., in maniera da ri-orientare prontamente potenziali strategie non adeguate.

Indicatori di Qualità

Per ogni tipologia di servizio sono individuati opportuni fattori di qualità e su di essi definiti degli standard per un miglioramento continuo. Il miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) si basa sulla rilevazione:

✓ dello stato di applicazione del SGQ ✓ della conformità ed efficacia con cui vengono realizzati i diversi processi ✓ del livello di soddisfazione riscontrabile nei Clienti.

La Cooperativa pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per dimostrare la conformità dei servizi (controlli e registrazioni); assicurare la conformità del SGQ (indicatori di processo, questionari di soddisfazione); migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ (audit, analisi delle non conformità, dei reclami e dei suggerimenti, autovalutazione).

L'attività di organizzazione e gestione dei dati in attesa della successiva rielaborazione ha come momento conclusivo la definizione degli *indicatori della qualità*. Le misurazioni e le valutazioni riguardano le performance in generale e, in particolare, le capacità dei nostri processi e il grado di soddisfazione dei nostri clienti e delle parti interessate. Il tutto viene fatto per creare valore aggiunto, beneficio e miglioramento. I

criteri e gli obiettivi delle misurazioni vengono stabiliti a monte per permettere, al momento giusto, di prendere decisioni sulle azioni da intraprendere.

A tal fine sono state individuate e pianificate le principali azioni (processi) specificandone la responsabilità e i tempi di realizzazione:

Processo di Governo SGQ e Processo di erogazione del Servizio

Con l'obiettivo di implementare il SGQ secondo la Norma ISO 9001:2008, e garantire un miglioramento del servizio, una maggiore efficacia ed adeguatezza dello stesso rispetto al SGQ, il Referente Qualità della cooperativa cura la rilevazione dei dati e redige eventuali rapporti, attraverso l'elaborazione dei risultati degli Audit Interni, fatti mediante diversi strumenti di rilevazione (Rapporto di Audit, Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva, Rapporto di Azione Preventiva), in tempi stabiliti dal Piano degli Audit, e con un valore target di Non Conformità tendenti allo zero.

Processo di Monitoraggio e Miglioramento SGQ

La soddisfazione del cliente è la misura più significativa e diretta della qualità erogata, rispetto a quella realmente percepita. Non è sufficiente però rilevare il servizio offerto agli utenti, ma occorre considerare tutti gli aspetti e fasi. La Cooperativa è consapevole che il proprio successo dipende dal saper comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative, presenti e future, degli attuali e potenziali clienti attraverso un approccio attivo basato su:

- ✓ la soddisfazione degli operatori, circa la comunicazione chiara degli obiettivi, nella loro vicinanza a comunicare le proprie esigenze alla cooperativa;
- ✓ soddisfazione dei fruitori del servizio;
- ✓ soddisfazione del committente nella gestione del contratto.

I dati saranno rilevati tramite la compilazione di Schede di Gradimento da somministrare a campione agli utenti. Anche al Committente si somministrerà almeno una volta l'anno una Scheda Valutativa. L'elaborazione dei dati è a cura del Coordinatore del Settore che redigerà alla fine dell'anno una Relazione Finale. La valutazione sarà soddisfacente quando almeno l'80% delle risposte esprimeranno giudizi positivi. I risultati dei questionari saranno utilizzati anche in sede di Riesame da parte della Direzione, per attuare azioni correttive e preventive, e per individuare i possibili miglioramenti da apportare al SGQ.

Processo di Formazione e Addestramento Interna

Con l'obiettivo di aumentare il grado di soddisfazione e di risposta al fabbisogno formativo degli operatori impegnati nel servizio, verrà almeno una volta all'anno somministrato loro, dal responsabile della formazione, una Scheda Valutativa. La valutazione sarà soddisfacente quando almeno l'80% delle risposte esprimeranno giudizi positivi. Il Coordinatore del Settore e il Responsabile della Formazione hanno la responsabilità di elaborare i dati e inserire il reporting nella Relazione Finale.

Processo di Approvvigionamento

Con l'obiettivo di assicurare adeguati servizi e materiali alla proposta progettuale, si prevede la compilazione di un modulo di approvazione dei fornitori. Tale modulo individua dei criteri in base ai quali definire il grado di soddisfazione della cooperativa rispetto ai servizi e ai materiali critici acquistati. Quale i giudizi positivi espressi sono maggiori di 12, si ha l'approvazione del fornitore. La rilevazione e l'elaborazione dei dati verrà eseguita una volta all'anno stilando la lista dei fornitori approvati e sarà a cura del Coordinatore del Settore e del Responsabile della Formazione.

Strumenti di valutazione della qualità

La metodologia di rilevazione si basa sulla compilazione di questionari, colloqui, incontri di valutazione formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc. Si utilizzano Strumenti e Tecniche Statistiche che controllano e verificano la capacità dei processi e le caratteristiche del servizio e individuano le cause dei problemi e delle Non Conformità, al fine di migliorarne la Qualità.

In particolare le Tecniche Statistiche vengono utilizzate nell'analisi e nella valutazione della soddisfazione degli operatori, degli utenti, nonché della soddisfazione del Committente. I rilevamenti statistici permetteranno di valutare oggettivamente le capacità dell'intero Sistema e, eventualmente, di individuare aree e processi che richiedono interventi di miglioramento da parte degli enti di competenza.

Le modalità e la gestione dei reclami

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

Gli utenti possono presentare Reclami e Proposte di Miglioramento, in forma anonima o palese, attraverso la compilazione del modulo che si può trovare nella sede operativa (o scaricabile dal sito) e trasmetterlo al seguente indirizzo di posta elettronica: info@centrointerculturale.foggia.it.

Ad essi sarà data risposta via e-mail. E' anche possibile depositare il modulo compilato, in busta chiusa, nell'apposito contenitore presso il Centro interculturale Baobab, sito in V.le Candelaro, 90/F (in questo caso la risposta viene esposta nella bacheca del Sistema Gestione Qualità del Centro Interculturale qualora non riguardi reclami su persone). E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Coordinatore del servizio che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

L'equipe

L'equipe di lavoro è costituita da 1 responsabile, 1 coordinatore, 3 mediatori linguistico-culturali, 1 animatore interculturale, collaboratori vari e alcuni volontari. Gli animatori 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).

Cosa offre il Centro Interculturale

- ✓ Sportello Immigrazione
- ✓ Sito Web
- ✓ Esperienze di Volontariato
- ✓ Corsi di Alfabetizzazione L2
- ✓ Laboratori e Corsi
- ✓ Feste Interetniche e Incontri di Culture
- ✓ Animazione Interculturale per i Gruppi-Classe
- ✓ Doposcuola "Mohamed va a scuola"
- ✓ Centro di Risorse e Documentazione Interculturale

Costo per l'utente

Tutti i servizi sono gratuiti. Alcuni laboratori interculturali potrebbero essere a pagamento.

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

Lo sportello immigrazione offre orientamento e sostegno principalmente alla popolazione di migranti. Ma i destinatari del servizio non sono solo i cittadini stranieri ma anche i cittadini italiani e tutti coloro che necessitano di informazioni sulle tematiche migratorie e gli operatori di altre strutture.

Servizi erogati

I servizi erogati sono i seguenti:

- ✓ Accoglienza: intervento di ascolto e prima valutazione della richiesta dell'utente
- ✓ Informazione: divulgazione di informazioni generali, anche per via telematica, con particolare riferimento alla legislazione in materia di immigrazione e guida ai servizi territoriali
- ✓ 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
- ✓ Accompagnamento: ausilio nella redazione e compilazione di atti e istanze; mantenimento di contatti con la Questura di Foggia (ufficio immigrazione) per la risoluzione di pratiche particolari e urgenti, che richiedono un supporto professionale adeguato
- ✓ Interpretariato: traduzione e mediazione al fine di agevolare le informazioni e permettere un più facile accesso ai servizi
- ✓ 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..)
- ✓ Elaborazione curriculum e lettere di presentazione
- ✓ Raccolta domande di iscrizione per corsi di lingua di alfabetizzazione interni e esterni
- ✓ Supporto, consulenza e aggiornamento agli operatori delle varie agenzie di servizi, impegnate nel sostegno e integrazione della popolazione immigrata
- ✓ Raccordo e sinergia con altri progetti presenti sul territorio in favore della popolazione immigrata

Orari di apertura

Tutto l'anno, lunedì - mercoledì - venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.30

Modalità di Accesso

Gli utenti possono accedere allo Sportello Immigrazione:

- ✓ Recandosi di persona sia autonomamente che su invio/accompagnamento da altri servizi o utenti
- ✓ Telefono, posta elettronica, sito web, fax

SITO WEB

Il Centro Interculturale ha in rete un proprio sito web, regolarmente aggiornato, che presenta diverse sezioni. In particolare, viene presentata la **Carta dei Servizi** e la documentazione del Sistema di Gestione della Qualità e le iniziative annuali principali.

Uno spazio importante è dedicato alla **Rete territoriale**, dove è 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 utili**, dove è 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 anche tramite la diffusione di una **Newsletter** periodica in formato digitale.

Interessante è la sezione video e foto con il **Tg Baobab** dove le mediatrici del Centro Interculturale Baobab spiegano la normativa migratoria italiana per i cittadini non comunitari e comunitari che vivono e lavorano in Italia. Sono disponibili gli interventi nelle seguenti lingue: albanese, arabo, polacco e spagnolo.

L'indirizzo è: www.centrointerculturale.foggia.it

ESPERIENZE DI VOLONTARIATO

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.

CORSI DI ALFABETIZZAZIONE L2

Durante l'anno saranno organizzati vari corsi di alfabetizzazione di L2 di primo e secondo livello. I corsi avranno una durata di 40 ore ciascuno e alla fine sarà rilasciato un attestato di frequenza. Si accede al servizio previa iscrizione attraverso il Modulo di Adesione Lingue dal Mondo (Mod ALM) che si può trovare nella sede del Centro Interculturale (o scaricabile dal sito, nella sezione download dell'home page). Agli utenti iscritti sarà data conferma di avvenuta accettazione solo dopo aver formato il gruppo-studio e sarà comunicato loro via telefono la data di inizio del corso.

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

LABORATORI e CORSI

La Cooperativa Arcobaleno svolge 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 cittadinanza attiva, del Commercio Equo e Solidale e all'inserimento scolastico di alunni stranieri.

Servizi erogati

I servizi erogati sono i seguenti:

- ✓ la realizzazione di percorsi formativi rivolti a giovani, adulti, operatori sociali, volontari, educatori
- ✓ la disponibilità di spazi per occasioni di riflessione e auto-riflessione professionale sui temi dell'integrazione e dell'interculturalità
- ✓ la diffusione di idee e pratiche di interculturalità e di interazione positiva
- ✓ la realizzazione di percorsi di incontro e conoscenza reciproca tra cittadini italiani e stranieri attraverso tematiche culturali e tradizionali.

Informazioni tecniche

Si accede di volta in volta ai vari laboratori e corsi, di cui si darà diffusione sul sito internet, previa iscrizione attraverso una Scheda di Adesione al Laboratorio (Mod. SAL) che si può trovare nella sede del Centro Interculturale (o scaricabile dal sito). Agli utenti iscritti sarà data conferma di avvenuta accettazione solo dopo aver formato il gruppo e sarà comunicato loro via telefono la data di inizio del laboratorio.

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 e al fine di promuovere forme di aggregazione di immigrati e saranno favoriti momenti di incontro tra connazionali.

L'attività di informazione e comunicazione dei vari incontri e/o feste avverrà tramite la diffusione di locandine e/o di una newsletter per gli iscritti al sito.

ANIMAZIONE INTERCULTURALE PER I GRUPPI-CLASSE

Per le scuole interessate alle tematiche proposte, viene offerta la possibilità di visitare il Centro Interculturale, previo accordi con il coordinatore del settore e compilazione della Scheda di Prenotazione Animazione Interculturale (Mod. SPIA) scaricabile dal sito.

La visita prevede un numero di partecipanti non superiore a 25 unità.

Le visite delle classi costituiscono un'occasione importante per gli alunni al fine dell'approfondimento delle tematiche interculturali e dell'immigrazione. Durante la visita i ragazzi saranno seguiti da un animatore interculturale e/o mediatore culturale e saranno loro illustrate anche le caratteristiche e le modalità di funzionamento del servizio.

DOPOSCUOLA

"MOHAMED VA A SCUOLA"

Il doposcuola al Centro Interculturale Baobab accoglie in orario pomeridiano bambini e ragazzi dai 6 ai 13 anni per un'esperienza di socializzazione in una dimensione educativa, mediante attività di studio, didattico - formative, espressive e ludico - ricreative.

Il servizio si propone come luogo di opportunità non solo didattiche ma soprattutto di crescita, di apprendimento, di sviluppo, di creazione di relazioni.

La struttura del doposcuola è pensata come una struttura aperta, informale (all'interno comunque di una serie di regole di condotta) in grado di accogliere eventualmente anche amici o parenti degli alunni (mamme, papà, fratelli e cugini coetanei). Valorizzare le reti relazionali dei bambini, permettere che si intersechino tra loro, è uno degli elementi che favorisce la socializzazione e di conseguenza l'accoglienza e l'inclusione dei bambini stessi. I bambini e le loro famiglie possono trovare nel doposcuola un punto di riferimento nella comunità, da cui partire per una progressiva scoperta dei luoghi e delle risorse della città.

Il gruppo di operatori è composto interamente da volontari della Cooperativa Arcobaleno.

Cosa offre il doposcuola

Assistenza compiti

Per aiutare i bambini e i ragazzi nell'apprendere il metodo di studio, per imparare a sapersi organizzare e svolgere i compiti assegnati con facilità.

Lezioni individuali per recupero materie

La possibilità di essere seguiti individualmente con un programma di recupero e studio assistito.

Lezioni di Alfabetizzazione L2

Per aiutare i bambini nella conoscenza della lingua italiana parlata e scritta (conoscenza ed uso del lessico, forme di comunicazione, conoscenza ed uso delle prime strutture grammaticali e sintattiche).

Feste compleanni e ricorrenze

Informazioni tecniche

Il doposcuola è aperto da settembre a giugno, *tutti i pomeriggi* dal lunedì al venerdì, dalle ore 16.00 alle ore 18.00. E' richiesta la prenotazione e l'iscrizione tramite il modulo di Adesione Doposcuola "Mohamed va a scuola" che si può trovare nella sede del Centro Interculturale (o scaricabile dal sito).

Le iscrizioni al doposcuola saranno chiuse al raggiungimento del numero massimo di partecipanti (massimo 8 bambini).

Centro di Risorse e

DOCUMENTAZIONE INTERCULTURALE

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.

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, compilando l'apposita scheda anagrafica, 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.

Orario di apertura al pubblico

Il Centro Documentazione svolge il seguente orario di apertura all'utenza:
dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 18:00

