



Carta dei Servizi 2018



centro interculturale
FOGGIA

Presidente
Domenico la Marca

Sede legale
Via della Repubblica, 82
71121 Foggia
Tel. 0881 770866
fax 0881 753301
arcobaleno.coop.soc@gmail.com
www.arcobalenofoggia.it

Sede operativa
Centro Interculturale
Baobab - Sotto La Stessa Ombra
Viale Candelaro n. 90/F - 71121 Foggia
Tel. 0881 1961401 - Fax 0881 1961400
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

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/784/2013/FG e al numero: A/108/2001/RM (per tramite della Federazione SCS/CNOS).
- ❖ È 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' stata 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 (anni 1999-2002).
- ❖ 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 nazionale che promuove l'educazione interculturale dei ragazzi e dei giovani per educarli alla Cittadinanza Planetaria.
- ❖ E' socia della Federazione SCS/CNOS di Roma, salesiana, di organizzazioni no-profit e Ispettorie Salesiane che operano nel settore del disagio giovanile, promuovendo esperienze con ragazzi in povertà e di esclusione sociale.
- ❖ E' socia del Consorzio di Cooperative Sociali ARANEA, un consorzio di cooperative sociali che operano in Capitanata.
- ❖ E' tra gli enti fondatori della Rete Penelope di Foggia, una rete di scuole della V e VI Circostrizione 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 italiani.
- ❖ E' convenzionata con l'Università degli Studi di Bari e di Foggia 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.
- ❖ E' aderente al sistema di referral italiano dell' Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM) sul Ritorno Volontario Assistito e Reintegrazione (RVAR)
- ❖ E' aderente al network VOLONTARIATO AL VOLO, una rete di volontariato avviata nel corso del progetto realizzato in occasione dell'Anno Europeo del Volontariato nel 2011, dall' Ass. di Volontariato *Cantiere Giovani* di Napoli, in partenariato con altre realtà italiane del terzo settore. L'attuale obiettivo di questa rete è accrescere l'impatto sociale del lavoro volontario delle organizzazioni sul territorio rinforzando e valorizzando le risorse umane e materiali già disponibili. L'idea è sostenere nuove strategie di sviluppo dell'azione delle organizzazioni e favorire la diffusione e l'accessibilità dei giovani a nuove forme di volontariato come i "workcamps" (esperienze di volontariato di breve durata in Europa e nel Mondo).
- ❖ E' aderente a INFORjob, associazione di rete nazionale di enti di formazione e associazioni di migranti, autorizzato all'intermediazione fra domanda e offerta di lavoro, per realizzare servizi per l'inserimento al

lavoro regolare e qualificato, attraverso la formazione di lavoratrici immigrate nel settore dell'attività di cura a domicilio, promuovendo lavoro regolare e competente in coerenza ai bisogni degli anziani e delle loro famiglie.

❖ E' aderente al movimento nazionale del CNCA, Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza che è una Associazione di promozione sociale organizzata in 17 federazioni regionali a cui aderiscono circa 250 organizzazioni presenti in quasi tutte le regioni d'Italia, fra cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato, enti religiosi. È presente in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione, con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale.

❖ E' socia del Comitato Interregionale SCS/CNOS Don Bosco al Sud, organo sociale e articolazione territoriale della Federazione Nazionale SCS/CNOS. Il Comitato Interregionale è un'associazione che persegue finalità istituzionali di promozione e coordinamento delle attività dei propri soci operanti nell'area dell'obiezione di coscienza, del disagio e dell'emarginazione, del servizio civile, dell'accoglienza e dell'assistenza, della solidarietà e del volontariato sociale.

❖ E' aderente al GRIS PUGLIA (Gruppi Immigrazione e Salute), unità territoriali della Società Italiana di Medicina delle Migrazioni. Il Gris è una rete di persone e enti interessati alla tutela della salute dei cittadini immigrati, con lo scopo di fare informazione e attivare discussioni e azioni sugli aspetti normativi specifici nazionali e locali, sulle iniziative intraprese nei servizi pubblici e nei servizi del volontariato e del privato sociale.

I Servizi che offre

❖ La cooperativa 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, promuovendo iniziative sociali di prevenzione e lotta al disagio minorile.

❖ Svolge un'attività di consulenza per attività didattiche interculturali con docenti e formatori, mettendo a loro disposizione esperti e testi per consultazione nella nostra Biblioteca Interculturale. Organizza 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 sociale (in convenzione con l'Associazione Comunità sulla Strada di Emmaus) rivolta sia a soggetti svantaggiati (con problematiche di dipendenza) 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.

❖ 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 la Fondazione Siniscalco Ceci) servizi di accoglienza per cittadini e cittadine migranti all' ex Albergo Diffuso (La Casa di Abraham e Sara) e al Villaggio Don Bosco.

❖ Offre servizi di *animazione e mediazione interculturale, promozione delle culture, orientamento, informazione ed accompagnamento*, principalmente nell'ambito del progetto del Centro Interculturale "Baobab-Sotto la stessa ombra".

ATTIVITA' REALIZZATE (Curriculum Vitae)

- ❖ Nel 1998 ha curato la gestione della mostra itinerante dal titolo "Il percorso del caffè", per la conoscenza del commercio equo e solidale;
- ❖ Nei mesi di gennaio-maggio 1999, in diverse città della Provincia di Foggia ha realizzato percorsi di educazione interculturale con giochi e con la mostra "Gli altri siamo noi" per la presa di coscienza dei nostri pregiudizi e per imparare a superarli (ha visto coinvolti circa 4.000 alunni delle scuole medie). Nell'ambito di tali iniziative sono stati tenuti incontri e percorsi di educazione alla pace nelle classi insieme agli alunni;
- ❖ Nell'anno 2000, ha promosso e curato la gestione del concorso con le scuole dell'obbligo di Foggia sullo sfruttamento dei bambini e presentazione di palloni dal marchio TRANSFAIR;
- ❖ Nel 2000, ha realizzato, per conto dell'Amministrazione Provinciale, corsi di formazione per esperti di finanza etica, con animazione di numerose manifestazioni cittadine sulla situazione Nord-Sud, le conseguenti emigrazioni e metodi di approccio al problema.
- ❖ Nel 2001, partecipazione al Progetto Europeo con Movimondo GSI e Transfair per la diffusione del marchio Transfair (triennale) nelle scuole e negli ipermercati sui temi del rapporto Nord Sud.
- ❖ Nel 1999 gestione di un'attività di animazione giovanile nell'Agenzia Provinciale Giovani.
- ❖ Nei mesi di giugno e luglio 2000, ha gestito, presso la Scuola Elementare Gabelli, il progetto "Un Estate a Colori", un progetto "Integrazione" della Regione Puglia, che ha visto coinvolti più di 100 minori tra italiani e Rom.
- ❖ Dal 2001, per conto dell'Associazione Comunità sulla strada di Emmaus, cura la Formazione per famiglie per il Progetto Villaggio Don Bosco. Il Progetto è stato presentato al Tavolo Emergenza Puglia dall'Ass. Comunità sulla strada di Emmaus ed è stato finanziato. Prevede una convivenza di famiglie per l'accoglienza ai minori non accompagnati.
- ❖ Nel mese di ottobre 2001, la Cooperativa Arcobaleno, nell'ambito del progetto di educazione Interculturale del Comune di Vieste, per l'Associazione Interetnica Migrantes ha realizzato un percorso di aggiornamento per docenti sui temi dell'intercultura.
- ❖ Nell'anno scolastico 2000/2001 ha curato per conto dell'Amministrazione Provinciale un lavoro di educazione interculturale in 32 scuole di ogni ordine e grado.
- ❖ Nell'anno scolastico 2001-2002, ha realizzato presso l'ITC "Toniolo" di Manfredonia i percorsi di animazione interculturale ed educazione alla cooperazione "L'Altro e la logica della cooperazione" e "Dalla competizione alla cooperazione".
- ❖ Nell'anno scolastico 2001-2002 ha curato il progetto Intercultura che ha coinvolto 70 scuole della provincia di Foggia.
- ❖ Nell'anno scolastico 2002-2003 ha curato il progetto Intercultura che ha coinvolto 30 scuole della provincia di Foggia.
- ❖ Nel 2001, ha curato l'organizzazione, con la Provincia di Foggia, del Concorso per le scuole di ogni ordine e grado " Raccontiamo la Diversità"
- ❖ Nel 2001-2002, ha curato la pubblicazione "Raccontiamo la diversità", un'esperienza di educazione interculturale nelle scuole di Capitanata
- ❖ Nel 2002, ha curato l'organizzazione, con la Provincia di Foggia, del Concorso per le scuole di ogni ordine e grado " Lo sguardo dell'altro". Ne ha curato una pubblicazione.

- ❖ Nell'anno 2002, presso la Direzione Didattica Stata di Vico del Gargano, ha realizzato percorsi di educazione alla diversità e di animazione interculturale "Per un Amico in più".
 - ❖ Nei mesi febbraio - aprile 2002, presso il Liceo Staffa di Trinitapoli, ha realizzato un corso di aggiornamento sulle tematiche interculturali per 20 docenti per un totale di 18 ore.
 - ❖ Nei mesi gennaio-maggio 2002, ha realizzato presso l'Istituto Comprensivo di Zapponeta i progetti interculturali "Il bello della diversità" e "Studenti e studentesse".
- Nell'anno 2002, la Cooperativa Arcobaleno ha curato per conto del Consorzio Aranea il coordinamento, l'organizzazione, comprensiva del servizio guida, delle attività di fruizione e delle attività di realizzazione del 1° Workshop "Un Parco per tutti", nell'ambito delle attività "Vivere in libertà 2".
- ❖ Nell'anno 2002, ha curato la co-progettazione ed ha partecipato nella realizzazione dei PON misura 3.2 presso I.T.C. "Toniolo" di Manfredonia
 - ❖ Nell'anno scolastico 2002-2003, la Cooperativa "Arcobaleno" ha realizzato presso l'Istituto Comprensivo di Biccari "P. Roseti", percorsi di educazione interculturali e di educazione alla diversità "Positivamente io" e "Global no global".
 - ❖ Nell'anno 2002-2003 ha curato le attività del Centro Servizi Borgo Croci.
 - ❖ Nell'anno 2003, ha curato la progettazione dei Pon "www.fatecispazio.it" per la scuola elementare "G. Catalano" e il Pon "Tutto per gioco" per la scuola elementare Gabelli di Foggia.
 - ❖ Nell'anno 2003, la Cooperativa ha curato per conto della Scuola Media Statale "Moscati-Altamura" di Foggia un percorso di animazione interculturale;
 - ❖ Nel 2003, presso la Direzione Didattica Statale 2° Circolo "G.L.Radice" di Lucera la Cooperativa ha curato l'animazione interculturale del progetto "Tempo lungo".
 - ❖ Nei mesi di marzo-maggio 2003, presso l'Istituto Magistrale Statale "Maria Immacolata" di San Giovanni Rotondo" la Cooperativa ha realizzato il progetto "Sviluppo Sostenibile".
 - ❖ Nel mese di maggio 2003, presso l'Istituto Scolastico Statale Comprensivo di Lesina, la Cooperativa ha realizzato un corso di aggiornamento sulla didattica interculturale per docenti della Scuola dell'Infanzia.
 - ❖ Nell'anno 2003, presso la Scuola Media Statale "Vittorio Alfieri" di Foggia ha realizzato il progetto di educazione interculturale "In viaggio".
 - ❖ Ha curato la co-progettazione con la R.E.T.E, Rete Educativa del Territorio, del progetto "Praticare la Diversità".
 - ❖ Ha partecipato ai laboratori e percorsi interculturali di educazione alla convivenza e alla cittadinanza del Progetto "In Viaggio" promosso dalla Consulta della Puglia e finanziato dal Miur, collaborando con le seguenti Scuole: Scuola Media Statale Moscati - Altamura; Scuola Media Statale "V. Alfieri"; Circolo Didattico "San Giovanni Bosco" di Foggia.
 - ❖ Ha curato la progettazione e la consulenza per la richiesta di Volontari in Servizio Civile.
 - ❖ Nell'anno scolastico 2003-2004, ha collaborato con la Federazione Salesiana SCS di Roma per la realizzazione progetto Comunità a Colori per l'integrazione di minori stranieri, un'iniziativa finanziata dal Ministero del lavoro e Politiche Sociali.
 - ❖ Nell'anno scolastico 2003-2004, ha realizzato presso l'ITC "Toniolo" di Manfredonia il progetto di cultura di impresa sociale "Mettersi in proprio: ecco come riuscirci".

- ❖ Nell'anno 2004, presso l'Istituto di Istruzione Superiore Secondaria "G. Roncalli" di Manfredonia, la cooperativa ha curato la realizzazione del tema "La cultura dell'ospitalità nella dimensione interculturale" incontrando oltre 100 studenti dell'Istituto.
- ❖ Nel 2004, presso la Direzione Didattica Statale 2° Circolo "G.L. Radice" di Lucera la Cooperativa ha curato l'animazione interculturale del progetto "Tempo lungo".
- ❖ Nel 2004, presso la Direzione Didattica statale "Edmundo de Amicis" di San Ferdinando di Puglia, la Cooperativa ha realizzato un percorso sui diritti dell'infanzia.
- ❖ Nel 2004, presso l'Istituto Comprensivo di Mattinata, la Cooperativa ha realizzato un percorso di animazione interculturale per un gruppo di alunni "Star bene insieme".
- ❖ Nell'anno 2004, presso la Direzione Didattica Statale di Vico del Gargano, la Cooperativa ha realizzato percorsi di animazione interculturale "Il giro del mondo in 80 giochi" per n. 8 classi.
- ❖ Nell'anno scolastico 2004-2005, ha gestito per conto dell'Assessorato alle Politiche Educative della Provincia di Foggia il progetto "Percorsi di pace nell'era della globalizzazione". Nell'ambito di tale iniziativa la Cooperativa ha curato l'organizzazione di un seminario formativo per docenti con il prof. Antonio Nanni e Ivaldo Casula di Cem Mondialità sul tema "Tecniche e metodologie per fare intercultura"
- ❖ Da febbraio a maggio 2005, ha curato e realizzato "A testa Alta" un percorso di educazione alla legalità nell'I.T.C. "Toniolo" di Manfredonia.
- ❖ Da marzo a giugno 2005, ha curato la realizzazione del percorso "Cittadini attivi e responsabile", presso il Liceo "Staffa" di Trinitapoli, un percorso di educazione alla cittadinanza e alla riscoperta della Cultura della legalità.
- ❖ Nel mese di aprile 2005, ha curato e realizzato presso il Liceo "Staffa " di Trinitapoli "Una storia di Sempre", un percorso di animazione interculturale sul tema dell'immigrazione.
- ❖ Dal dicembre 2004, è Partner del progetto "Kairòs" per l'inserimento di soggetti sieropositivi e AIDS conclamata. Nell'ambito del progetto cura le attività di sensibilizzazione e le azioni di formazione.
- ❖ Nel 2005, ha curato l'organizzazione di "Il giro del mondo in 25 giorni" iniziative ludico ricreative rivolte a circa 100 minori, presso la Casa del Giovane. Si tratta di un'esperienza di animazione interculturale attraverso la scoperta di giochi dal mondo, usi e costumi dei diversi continenti.
- ❖ Dall'anno 2004, in convenzione con l'Associazione Comunità sulla strada di Emmaus, cura l'animazione rivolta sia a soggetti svantaggiati (con problematiche di dipendenza, droghe e alcool, e di AIDS) finalizzate 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.
- ❖ Dal settembre 2005 ad aprile 2006, ha collaborato con la V Circoscrizione del Comune di Foggia nella realizzazione del progetto di educazione alla legalità "Robin Hood" con percorsi di animazione presso le Scuole media Moscati -Altamura; Pio XII e presso la scuola media di Borgo Segezia.
- ❖ Nel 2006 è partner del progetto per l'accoglienza di rifugiati politici S.P.R.A.R. (Sistema di protezione dei rifugiati e richiedenti asilo) dei progetti a favore dei Richiedenti Asilo e Rifugiati promosso dal Fondo Europeo per i Rifugiati e dal Ministero degli Interni il quale ha affidato la gestione al Servizio Centrale dell' A.N.C.I.
- ❖ Dal settembre 2006 a luglio 2008, la Cooperativa Arcobaleno ha collaborato con l'assessorato alle Politiche Sociali di Foggia per la gestione dell'azione progettuale "Vivere il territorio" in Marco e Alice, Interventi della Seconda Triennialità relativi alla legge 285/97.

- ❖ Dal 3 gennaio 2006 ad oggi la Cooperativa Arcobaleno gestisce per conto dell'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Foggia, il Centro Interculturale "Baobab-Sotto la stessa ombra", iniziativa promossa dalla Regione Puglia. Le attività sono proseguite negli anni 2007-2008 grazie al contributo dell'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Foggia. In particolare presso il Centro Interculturale è attivo uno sportello informativo di orientamento e informazione per cittadini stranieri, uno sportello per detenuti; sono svolte attività di animazione interculturali e promozione delle culture altre.
- ❖ Nel maggio 2006, ha realizzato presso la Scuola Elementare Santa Chiara, con la collaborazione del MIUR, un percorso di aggiornamento per docenti sul tema dell'intercultura.
- ❖ Nel 2006 ha collaborato con l'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Foggia per la realizzazione del progetto di sensibilizzazione "Le Formiche coraggiose".
- ❖ Nel 2007 è stata partner del progetto "La città solidale" promosso dall'Auser e dalla Coop, volto a promuovere la conoscenza del fenomeno immigrazione ed emigrazione nelle scuole della Città di Foggia.
- ❖ Nel 2008-2009 è stata partner del progetto "Non solo braccia" iniziativa promossa dall'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Foggia e dal Consiglio territoriale per l'Immigrazione nell'ambito dei fondi UNRRA 2007. Per conto di Confcooperative, nell'ambito di questo progetto, ha gestito una casa per l'accoglienza di donne immigrate sole.
- ❖ Da luglio 2008 ad agosto 2016, con il Consorzio Aranea e la Cooperativa Emmaus, ha gestito l'accoglienza all'Albergo Diffuso, centro per l'accoglienza di cittadini e cittadine straniere. Si è realizzato nel corso del 2008 e fino al febbraio 2009 nell'ambito del progetto LED, (Lavoro e Dignità) progetti europei con la Regione Puglia e il Comune di Foggia ha curato nei mesi estivi l'attività di sportello mobile presso le campagne del territorio per l'informazione, orientamento, la messa in rete di servizi per cittadini stranieri.
- ❖ Da novembre 2008 a febbraio 2009, un'importante lavoro di informazione e mediazione culturale è stato svolto attraverso il progetto DIMMI, nell'area del Gargano nord e Subappennino.
- ❖ ***La Cooperativa dal 27 Novembre 2008 implementa un Sistema di Gestione per la Qualità in riferimento alla normativa UNI EN ISO 9001:2008.***
- ❖ Il 23 aprile del 2009 in Parlamento è stata consegnata una targa al nostro Centro, in quanto "distintesi nel corso dell'anno 2008 tra le realtà nazionali particolarmente importanti a favore dell'integrazione degli immigrati". Con il Centro Interculturale "Baobab-sotto la stessa ombra" di Foggia, è stata premiata anche la Caritas Italiana, "Metropoli" del quotidiano nazionale la Repubblica, la Fondazione Centro Astalli, l'Associazione Donne a Colori e l'Istituto Superiore per la Prevenzione e Sicurezza del lavoro. La premiazione è avvenuta nell'ambito della giornata su "Immigrazione e Cittadinanza" organizzata dalla La Fondazione Roma Mediterraneo, nata dalla Fondazione Roma, una delle più antiche istituzioni filantropiche italiane.
- ❖ Nel 2009 in convenzione con il Comune di Foggia e l'ass. alla Pubblica Istruzione, ha gestito l'animazione e il tutoraggio del Consiglio Comunale dei Ragazzi (C.C.R) al fine di diffondere presso i più giovani gli elementi basilari della democrazia e della partecipazione alla vita pubblica.
- ❖ Nel 2009 ha gestito, in convenzione con il Comune di Foggia, l'azione sperimentale "Allenamento della Memoria" avviata nell'ambito del Progetto Nazionale 2008 denominato "I Percorsi del Cuore e della Memoria", che promuove l'adozione di corretti stili di vita per prevenire malattie degenerative delle funzioni cognitive degli anziani.

- ❖ Dal giugno 2009 a dicembre 2009 ha realizzato il progetto “Vale la pena”, con attività di mediazione e animazione interculturale all’interno degli Istituti Penitenziari di Foggia e Lucera.
- ❖ Da agosto 2009 a febbraio 2011 è stata impegnata nella realizzazione del progetto Ambiente natura ed inclusione Sociale (A.N.I.S.), che prevedeva la creazione di un caseificio con finalità didattiche e la realizzazione di percorsi di educazione ambientale realizzati presso la Fattoria didattica del villaggio Emmaus. Progetto finanziato dalla Regione Puglia.
- ❖ Da marzo 2010 a marzo 2011 ha gestito per conto del Consorzio Aranea tre moduli abitativi per rifugiati a San Severo nell’ambito del progetto “L’albero delle albicocche” finanziato dalla Provincia di Foggia.
- ❖ Da aprile 2010 fino a luglio 2010 ha gestito, in convenzione con il Comune di Foggia, il prosieguo dell’azione sperimentale “Allenamento della Memoria” avviata nell’ambito del Progetto Nazionale 2008/2010 denominato “I Percorsi del Cuore e della Memoria”, che promuove l’adozione di corretti stili di vita per prevenire malattie degenerative delle funzioni cognitive degli anziani.
- ❖ Da novembre 2010 a novembre 2011 ha gestito uno sportello di mediazione interculturale e linguistica nell’Istituto Penitenziario di Lucera, con fondi provinciali.
- ❖ Nel 2011 ha gestito per conto del Consorzio Aranea (in ATI con l’Istituto Mario Negri, il Censis, l’Ass. Abusuan) una ricerca sul profilo di salute dei migranti, finanziato dalla Regione Puglia.
- ❖ Da maggio 2011 fino a dicembre 2011 ha gestito, in convenzione con la Provincia di Foggia, due sportelli informativi (a Foggia e a SanSevero) con attività di informazione, consulenza e orientamento per rifugiati e richiedenti asilo, nell’ambito del progetto “8 azioni per mille idee” (finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri).
- ❖ Da Maggio 2011 gestisce presso il Centro Interculturale Baobab, in collaborazione con l’associazione Cantiere Giovani di Napoli, lo sportello informativo su Foggia di VOLONTARIATO AL VOLO, per favorire la diffusione e l’accessibilità dei giovani a nuove forme di volontariato come i “workcamps” (esperienze di volontariato di breve durata in Europa e nel Mondo).
- ❖ Da giugno 2011 fino a gennaio 2012 ha gestito uno sportello di mediazione interculturale e linguistica nell’Istituto Penitenziario di Foggia, con fondi provinciali.
- ❖ Da giugno 2011 fino a giugno 2012 ha sottoscritto un protocollo d’intesa con l’ASL FG per la promozione, l’organizzazione e la gestione della salute e dei diritti delle popolazioni migranti.
- ❖ Da settembre 2011 a settembre 2012 ha gestito, in convenzione con la Provincia di Foggia, un progetto formativo denominato “Protagonisti oggi - tirocinio formativo per educatori”.
- ❖ Da Ottobre 2011 a ottobre 2012 in convenzione con l’associazione Comunità sulla Strada di Emmaus, con fondi della Fondazione Siniscalco Ceci, e nell’ambito del progetto “Stra.Da” e del progetto “Il sole per tutti”, la cooperativa arcobaleno ha gestito il coordinamento delle attività e parte dei servizi di animazione di strada su Foggia e di mediazione interculturale negli istituti penitenziari di Foggia e Lucera.
- ❖ Da novembre 2011 fino a novembre 2012 ha attivato, in convenzione con la Provincia di Foggia, nell’ambito del progetto “8 azioni per mille idee” (finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con risorse derivanti dal fondo 8 per mille IRPEF a diretta gestione statale, art. 47 della Legge 222/85), un inserimento lavorativo di persone immigrate aventi lo status di rifugiati e/o protezione internazionale.
- ❖ Da gennaio 2012 a settembre 2013 è stata attivata una convenzione con la Fondazione Siniscalco Ceci Emmaus Onlus, l’Associazione Comunità sulla Strada di Emmaus e la Cooperativa Emmaus, per la gestione del progetto “Piccoli passi per grandi sogni” che prevede il sostegno e il potenziamento delle seguenti attività

già avviate dall'Ass. Comunità Emmaus: sostegno all'attività di accoglienza di minori italiani e stranieri presso il villaggio don Bosco; sostegno all'attività di accoglienza di persone con problematiche psicosociali presso il villaggio Emmaus; sostegno all'attività di educativa di strada e percorsi educativi di mediazione con gli animali (ippoterapia e onoterapia).

❖ Da marzo 2012 a marzo 2013 è stato attivato presso il Centro Interculturale Baobab uno sportello informativo per assistenza familiare autorizzato all'intermediazione fra domanda e offerta di lavoro di personale competente e affidabile, nell'ambito del progetto ASSAP programma azione di sistema per lo sviluppo di sistemi integrati di servizi alla persona p.o.n. governance e azioni di sistema 2007-2013 di Italia Lavoro.

❖ Da luglio 2012 a dicembre 2012 ha avuto in affidamento dalla Fondazione Siniscalco Ceci Emmaus Onlus il coordinamento dei servizi educativi presso il Villaggio Don Bosco e parte dei servizi ausiliari.

❖ Da agosto 2012 fino a luglio 2013 ha avuto in gestione per conto del Consorzio Aranea (con fondi dell'ASL di Fg) il servizio di mediazione interculturale nel progetto "Sportello di cittadinanza: ascolto, informazione e orientamento per la tutela della salute e l'inclusione sociale, Lotto - 8 - Consulenza specialistica di start - up per gli operatori e relativo personale" nell'ambito del programma operativo FESR 2007 - 2013, asse III - Linea 3.2 "Programma di interventi per la infrastruttura della sanità territoriale nei distretti socio-sanitari". Le attività si sono svolte presso l'ASL di Cerignola.

❖ Da settembre 2012 a novembre 2013 è stata partner nel progetto "HO COSTRUITO LA MIA CASA" (Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi terzi, FEI, per il periodo 2007 - 2013 nell'ambito del programma generale "Solidarietà e gestione dei flussi migratori") che mirava a favorire l'accesso all'alloggio da parte di cittadini stranieri e delle famiglie immigrate, attraverso un approccio integrato promuovendo l'avviamento all'autonomia. Aranea Consorzio Cooperative Sociali, in qualità di soggetto capofila del raggruppamento dei partners (Coop. soc. Arcobaleno, Coop. soc. Elios, Coop. soc. L'Albero del Pane, Coop. Soc. Agape, Acli Associazioni Cristiane Lavoratori Italiane, Fondazione Siniscalco Ceci-Emmaus, Comune di Foggia e Comune di Cerignola) ha affidato alla coop. Arcobaleno parte della mediazione interculturale e del tutoraggio.

❖ Da dicembre 2012 è attiva una convenzione con la Fondazione Siniscalco Ceci Emmaus Onlus, l'Associazione Comunità sulla Strada di Emmaus e la Cooperativa Sociale Kairos, per l'affidamento del coordinamento dei servizi educativi presso il Villaggio Don Bosco e parte dei servizi ausiliari.

❖ Da settembre 2013 partecipa al prog. "Piccoli Sussidi" P.O. PUGLIA F.S.E. 2007 - 2013, denominato "Work experience Qua la zampa!", finanziato dalla Regione Puglia. Il progetto prevede nr. 2 borse lavoro a tempo pieno di 12 mesi per soggetti svantaggiati, che hanno però titoli e competenza per poter agire in questo ambito, con l'obiettivo di sostenere percorsi integrati di inserimento lavorativo.

❖ A settembre 2013 aderisce al Progetto "AMVA - Giovani Laureati Neet" per l'attivazione di nr. 2 tirocini in azienda, retribuiti con una borsa mensile, per i giovani che oggi non hanno un lavoro, né continuano il percorso formativo, i cosiddetti NEET (Not in Education, Employment or Training). Il Progetto, curato da Italia Lavoro e finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, mirava ad offrire a 3.000 di questi giovani un percorso di tirocinio di durata semestrale. L'obiettivo è quello di riavvicinarli al mercato del lavoro e supportarli nella ricerca attiva di un'occupazione, attraverso una concreta esperienza in azienda.

❖ Da maggio 2014 è attiva una convenzione con la Fondazione Siniscalco Ceci Emmaus Onlus, con fondi della Prefettura U.T.G. di Foggia, per la messa a disposizione di posti straordinari per la prima accoglienza

dei cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio, presso l'Albergo Diffuso sito in Viale Manfredonia km. 8 a Foggia. Alla cooperativa è affidato il coordinamento delle attività, il supporto all'accoglienza e mediazione interculturale dei cittadini extracomunitari richiedenti protezione e attività di mediazione interculturale.

❖ Da maggio 2014 è attiva una convenzione con Aranea Consorzio Cooperative Sociali, con fondi della Prefettura U.T.G. di Foggia, per la messa a disposizione di posti straordinari per la prima accoglienza dei cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio, presso la "Casa della Carità" della Diocesi Manfredonia - Vieste - San Giovanni Rotondo sita in Manfredonia (FG) alla Via dei Longobardi n. 1. Alla cooperativa è affidato il coordinamento delle attività, il supporto all'accoglienza e mediazione interculturale dei cittadini extracomunitari richiedenti protezione e attività di mediazione interculturale.

❖ Da Agosto 2014 per la durata di 1 anno è stata attiva una convenzione con Aranea Consorzio Cooperative Sociali (in ATI con la Cooperativa Sociale IRIS di Manfredonia) per l'affidamento del servizio di gestione del personale nel progetto "Casa dei Diritti" realizzato nell'ambito del PON Sicurezza: Programma Operativo FESR "Sicurezza per lo sviluppo" Obiettivo Convergenza 2007-2013 CIG 5059772FED - CUP J32F09000080007 e il cui ente promotore è il Comune di Manfredonia. La Casa dei Diritti è un luogo destinato al sostegno degli immigrati e delle categorie deboli coinvolte a vario titolo nel fenomeno migratorio. Il progetto prevede l'attivazione di uno sportello per i migranti, per fornire informazioni sulla normativa vigente in Italia e per un corretto inserimento nel tessuto sociale (orientamento, consulenza e assistenza) e per fornire orientamento legale ai richiedenti asilo e rifugiati, nella fase preliminare e successiva al colloquio con la Commissione Territoriale.

❖ Da settembre 2014 e per la durata di 1 anno è stata attiva una collaborazione con la Fondazione Siniscalco Ceci Emmaus Onlus, con fondi dell'ASL di Foggia, per il progetto sperimentale "So-stare nel Mondo", programma intermedio di reinserimento per persone tossicodipendenti che hanno completato il programma presso la Comunità terapeutica Emmaus. Alla cooperativa è affidato il coordinamento del progetto e l'assistenza educativa.

❖ Da novembre 2014 e fino a novembre 2015 è stata attiva una convenzione con la Regione Puglia per la gestione del progetto dal titolo "Generazione in movimento", avviso pubblico per la presentazione di proposte progettuali relative ad iniziative sociali, educative e culturali in favore delle persone immigrate, presenti nel territorio della regione puglia. La finalità del progetto è sostenere i giovani e minori stranieri nel percorso di crescita personale e di integrazione sociale, contrastando i fenomeni di disagio, di esclusione e marginalità sociale; elaborare, sperimentare modelli di intervento per favorire processi di integrazione di minori e giovani stranieri, incentivando la partecipazione alla vita sociale. Le attività sono state svolte presso la Casa Del Giovane in sinergia con il Centro Interculturale Baobab.

❖ Da ottobre 2014 e fino a ottobre 2015 è stata attiva una convenzione con Aranea Consorzio Cooperative Sociali per l'affidamento del servizio di gestione del personale nel progetto dal titolo "Ri-abitare" finanziato dalla Regione Puglia area Politiche per lo sviluppo economico, lavoro e innovazione che prevede interventi sperimentali per l'accoglienza abitativa e l'inserimento socio lavorativo degli immigrati. La finalità del progetto era favorire l'accesso all'alloggio e all'occupazione da parte di cittadini stranieri e delle famiglie immigrate, consolidare sul territorio i servizi di informazione e accompagnamento all'autonomia abitativa; avviare processi di ripopolamento di contesti urbani, attraverso un percorso di autoristrutturazione di spazi abitativi,

e creare un contesto ideale per l'incontro tra i cittadini e la sperimentazione di housing sociale; favorire percorsi di integrazione attraverso l'inserimento lavorativo di cittadini stranieri.

❖ Da agosto 2015 fino a dicembre 2016 è stata attiva una convenzione (con relative proroghe) con la Società Cooperativa Sociale “Le Radici e le Ali” di Manfredonia che ha affidato alla Cooperativa sociale Arcobaleno l'incarico di gestire il servizio di informazione sulle normative, e procedure burocratico-amministrative migratorie vigenti, in materia di immigrazione e asilo nonché su eventuali programmi di rimpatrio vigente in favore di cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio, presso la Casa della Carità sita in Manfredonia; a seguito di regolare pubblicazione dell'Avviso Pubblico della Prefettura di Foggia del 22/04/2015, il consorzio Aranea ha affidato alla coop. “Le Radici e le Ali” i servizi di assistenza ed accoglienza in favore di cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio, richiedenti la protezione internazionale, di massimo n. 24 posti di accoglienza nel territorio del Comune di Manfredonia.

❖ Da settembre 2015 fino a dicembre 2016 è stata attiva una convenzione con la coop. Sociale Iris di Manfredonia, per la gestione dell'attività di consulenza legale finalizzata all'ampliamento del prog. “BERIMBAO” Centro Servizi per l'intercultura, e alla promozione delle attività in esso previste, nell'ambito dell'Avviso “Giovani per il Sociale” a Manfredonia presso la Casa dei Diritti.

❖ Da dicembre 2015 fino a 31 luglio 2017 è stata attiva una convenzione con il Consorzio Aranea per la gestione del servizio di Pronto Intervento Sociale (P.I.S.) affidato dal Comune di Foggia al Consorzio; tali attività si sono svolte presso una sede operativa stabile presso i locali comunali siti al viale Candelaro n. 98/H, e in maniera itinerante attraverso l'utilizzo di una unità mobile da realizzarsi nel comune di Foggia.

❖ Da maggio 2016 è stata ampliata la convenzione con la Fondazione Siniscalco Ceci Emmaus Onlus, con fondi della Prefettura U.T.G. di Foggia, per la messa a disposizione di posti straordinari per la prima accoglienza dei cittadini stranieri temporaneamente presenti sul territorio, presso l'Albergo Diffuso sito in Viale Manfredonia km. 8 a Foggia e in aggiunta presso il Villaggio Don Bosco. Alla cooperativa è affidato il coordinamento delle attività, il supporto all'accoglienza e mediazione interculturale dei cittadini extracomunitari richiedenti protezione e attività di mediazione interculturale.

❖ Dal 7 luglio al 3 novembre 2016 è stata attiva una convenzione con il Comune di Monteleone di Puglia per la gestione del progetto S.P.R.A.R. (Servizio di Protezione dei Richiedenti e Rifugiati). Tale attività si sono svolte presso la struttura Centro di Accoglienza Collettivo “Piroscalo Duca D' Aosta” messa a disposizione dell'amministrazione comunale in via Rione Paglia snc- Monteleone di Puglia.

❖ Dal 15 luglio 2016 è attiva una convenzione con il Consorzio Aranea per la gestione del progetto S.P.R.A.R. (Servizio di Protezione dei Richiedenti e Rifugiati) del Comune di Bovino. Tale attività si svolgono presso la sede operativa stabile presso i locali del Centro di Accoglienza Collettivo in località Padula di Bovino e presso la struttura messa a disposizione dell'amministrazione comunale in via Rione Paglia- Bovino e in maniera itinerante nel contesto cittadino. Tale servizio è attivo tutt'ora con proroga tecnica fino al 31 Maggio 2018.

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 Cooperativa dal 27 Novembre 2008 implementa un Sistema di Gestione per la Qualità in riferimento alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, con Certificato Nr. 42021 aggiornato al 24 giugno 2016 attestato dagli enti CSQA e ACCREDIA. La certificazione della Coop. Soc. Arcobaleno fa parte di un contesto di partecipazione Multisite con COOPS Bari Soc. Coop.

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.arcobalenofoggia.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 2018 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 diffusione del *Bilancio Sociale* aggiornato ogni anno (messo a disposizione della nostra clientela per consultazione sul sito internet www.arcobalenofoggia.it) 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 mission 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, si 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 somministrate 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 e suggerimenti

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 al link: www.centrointerculturale.foggia.it/segnalazioni) 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 coordinatore generale, 1 coordinatrice, vari mediatori linguistici-culturali e animatori interculturali, e alcuni volontari. Gli operatori 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

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

- ❖ Sportello Immigrazione
- ❖ Esperienze di Volontariato
- ❖ Laboratori Interculturali e feste Interetniche
- ❖ Centro di Risorse e Documentazione Interculturale (biblioteca)
- ❖ Sito Web e Social network
- ❖ Corsi di Alfabetizzazione L2
- ❖ Animazione Interculturale per i Gruppi-Classe

SPORTELLLO 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 - giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00. Gli altri giorni su appuntamento.

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, social network, fax

SITO WEB e Social network

Il Centro Interculturale ha in rete un proprio sito web, regolarmente aggiornato, prossimamente anche multilingue. Colori, vivacità e joie de vivre.. per proiettare l'utente in una dimensione multiculturale. Sei slideshows introducono ai temi cari al centro, attraverso l'utilizzo originale di immagini abbinate a una coppia di parole-chiave. Così per esempio, un volto di uomo sul quale è dipinto il planisfero è accompagnato dalle parole 'Ricchezza Interiore', a sottolineare una presa di distanza da una globalizzazione economico-finanziaria che decentra l'uomo, lo marginalizza. Non meno efficaci le altre slide: Intercultura-Solidarietà; Rispetto delle Idee; Scambio Solidale; Crescita Culturale; Vivere in Armonia.

Curata è la parte contenutistica, organizzata in modo da consentire una navigazione facile e immediata. Innanzitutto. La barra orizzontale in testa al sito rappresenta una vera e propria carta d'identità del Centro, che si presenta all'utente attraverso cinque etichette: Chi Siamo, Servizi, Reti territoriali, Faq, Contattaci. Il taglio centrale è dedicato a News, Editoriale e Rassegna stampa. Il taglio basso è riservato alla Biblioteca interna, un Centro di Risorse e di Documentazione Interculturale, con testi, anche in lingua e bilingue, musiche e film dal mondo. Perché è nell'incontro e nello scambio che 'un altro mondo è (sempre) possibile'. Uno spazio importante è dedicato alla Rete territoriale, attraverso mappe interattive (locale e nazionale) è possibile trovare non solo gli indirizzi e i contatti utili di enti e organizzazioni che sul territorio si occupano di immigrazione, ma sono sintetizzate anche le attività, i servizi e gli orari di accesso agli stessi.

L'attività di informazione, promozione e comunicazione avviene anche tramite la diffusione di una **Newsletter periodica** in formato digitale. L'indirizzo è: www.centrointerculturale.foggia.it

La documentazione più rilevante del Sistema di Gestione della Qualità è stata inserita nel nuovo sito dedicato alla cooperativa arcobaleno: www.arcobalenofoggia.it dove è possibile visionare la carta dei servizi, il curriculum vitae della cooperativa e il bilancio sociale.

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. 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 di corsi di lingua e percorsi formativi organizzati da altri enti di formazione.

ESPERIENZE DI VOLONTARIATO

Attraverso la rete locale, regionale e nazionale, presso il Centro Interculturale, i giovani potranno ricevere informazioni in merito ad iniziative locali, nazionali e internazionali ed esperienze di servizio nel settore migratorio. Sul sito del Centro Baobab al link www.centrointerculturale.foggia.it/volontari c'è la possibilità di pubblicare un annuncio per diventare un volontario del ns centro.

LABORATORI INTERCULTURALI e FESTE

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'Intercultura.
- ❖ La realizzazione di percorsi di incontro e conoscenza reciproca tra cittadini italiani e stranieri attraverso tematiche culturali e tradizionali.
- ❖ L'organizzazione di momenti di feste e incontri con le comunità di migranti più presenti al fine di promuovere forme di aggregazione di immigrati.

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 oppure compilabile on line con i moduli Google il cui link sarà reso noto di volta in volta nella news sul sito del centro Baobab.

Agli utenti iscritti sarà data conferma di avvenuta accettazione solo dopo aver formato il gruppo e sarà comunicato loro via telefono o via email la data di inizio del laboratorio.

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) che si può trovare nella sede del Centro Interculturale oppure compilabile on line con i moduli Google al link:

<http://goo.gl/forms/GYuVQ9PEy9>

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.

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, CD musicali e film in 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.

E' possibile consultare la lista dei libri anche sul ns sito www.centrointerculturale.foggia.it/biblioteca.

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 • CD e DVD.

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:

Tutto l'anno, lunedì - giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00.

Gli altri giorni su appuntamento.

