



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2016

COME E' STRUTTURA UNA ONG?

All'interno dell'Unione Europea, nonostante le differenze nazionali, vi sono sufficienti similitudini per poter utilizzare il termine "ONGS dell'Unione Europea" per descrivere una struttura comune.

- **Sono inserite nella società civile dell'Unione Europea.** Le ONGS credono nella necessità di avere il supporto, diretto o indiretto, dell'opinione pubblica nel settore della società civile in cui sono costituite. Credono nella reale partecipazione dei loro sostenitori al lavoro delle ONGS. Tale partecipazione si fonda sulla comprensione delle motivazioni e degli obiettivi delle ONGS. Inoltre, ritengono che questo possa ottenersi attraverso un costante dialogo con i sostenitori e l'opinione pubblica.
- **Sono organizzazioni senza scopo di lucro.** Una ONGS dell'Unione Europea è un'organizzazione senza scopo di lucro e non ha tra i suoi obiettivi quello di trarre profitto dalle sue attività. Ogni guadagno proveniente dai programmi che producono introiti dovrà andare a solo vantaggio delle popolazioni coinvolte nei programmi, o direttamente e investito nelle attività di sviluppo, nell'aiuto umanitario e nel lavoro di educazione allo sviluppo dell'ONGS.
- **Sono costituite legalmente.** Ciascuna ONGS è legalmente costituita come organizzazione in conformità con le leggi di uno dei 15 Stati membri dell'Unione Europea.
- **Hanno sede in un paese dell'Unione Europea.** Le ONG di Sviluppo dell'Unione Europea hanno sede in uno degli Stati membri dell'Unione Europea. Inoltre, la maggior parte dei finanziamenti dell'ONGS proviene da fonti interne all'Unione Europea, dove viene svolto ugualmente il controllo delle spese e vengono assunte le decisioni politiche. Tuttavia, le ONGS credono che sia possibile delegare, in casi appropriati, le decisioni sulle spese e sulle politiche ai partner del Sud.
- **Sono gruppi di persone.** Una ONGS è costituita da un gruppo di persone e non da un singolo individuo.
- **Sono indipendenti nel perseguire i loro obiettivi di sviluppo.** Le ONGS sono libere dal controllo statale e dalla guida del governo e delle istituzioni multilaterali o da altre istanze con scopi che siano differenti o contrari alla loro filosofia. Questo non esclude che una ONGS possa essere finanziata dal governo, o da altre organizzazioni, o che possa lavorare in collaborazione con queste, ma è comunque preferibile che resti libera di perseguire i propri obiettivi di sviluppo senza influenze esterne.
- **Hanno un consiglio rappresentativo dei loro componenti e indipendente nelle sue decisioni:** le ONGS sono dirette da un Consiglio che rappresenta la loro composizione, i

loro sostenitori e i loro membri. Utilizzano un sistema di nomina ed elezione dei membri del Consiglio aperto e trasparente, che assicura una rappresentanza sufficientemente larga della base delle ONGS. I membri del Consiglio sono indipendenti rispetto a qualsiasi realtà che non rifletta la base delle ONGS. Desiderano evitare ogni possibile conflitto d'interesse tra il lavoro dei membri del Consiglio e qualsiasi altra attività esercitata dai membri stessi. Ritengono che i membri del Consiglio debbano essere imparziali e non trarre nessun vantaggio, finanziario e d'altro genere, dalla loro carica.

- **Si sforzano di diversificare le loro fonti di finanziamento:** le ONGS diversificano le fonti di finanziamento, quando è possibile, per poter mantenere un'indipendenza finanziaria dai loro donatori.
- **Hanno una gestione responsabile e trasparente.** Le ONGS sono aperte alla verifica da parte dell'opinione pubblica e al dibattito circa le loro politiche e le loro pratiche di gestione. Credono nella gestione trasparente nei confronti dei loro donatori, dei loro sostenitori e dei gruppi a cui si rivolgono.

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un patto che SALAM stringe con i propri destinatari: rappresenta l'impegno dell'ONG a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna. La ONG SALAM ha ritenuto di dover adottare la Carta dei Servizi contestualmente al 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 di SALAM è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci. La Carta dei Servizi è consultabile sul sito www.associazionesalam.org

COME LEGGERE LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi si compone di due parti:

- La prima parte contiene informazioni, dati e procedure generali relative a SALAM quale ente gestore di numerosi servizi e progetti.

- La seconda parte contiene informazioni, dati e procedure concernenti i singoli servizi e progetti.

COSA FACCIAMO

L'attività di SALAM, che è nata come *spin-off* universitaria nell'ambito della cooperazione internazionale, si è sviluppata nel tempo dando vita ad altri servizi e soprattutto ha reso possibile al creazione di cooperative di immigrati in via di costituzione in una consorzio che metta in rete in vari servizi. Oggi SALAM è impegnata nelle seguenti aree di intervento:

- **Area stranieri/permessi di soggiorno:** interventi diretti volti alla regolarizzazione dei documenti nei Paesi Schengen;
- **Area stranieri/ traduzioni e legalizzazioni:** traduzioni legalizzate davanti al Tribunale di Taranto in più di 24 lingue straniere;
- **Area stranieri/iscrizioni agli Enti preposti:** assistenza all'accesso anagrafico, sanitario e in generale dei servizi italiani;
- **Area stranieri/Accoglienza in emergenza:** accoglienza e segnalazione dei casi agli enti preposti (Questura e Prefettura) per i posti in CARA o in SPRAR. Accoglienza in emergenza.
- **Area stranieri/Seconda Accoglienza:** orientamento, accoglienza e segnalazione dei casi a Questura e Prefettura per la richiesta dei posti in SPRAR. Inserimento, ove possibile, nel progetto SPRAR di Martina Franca gestito dall'associazione e dal Comune di Martina Franca.
- **Area stranieri/Laboratori interculturali:** mostre, pubblicazioni e attività connesse con la conoscenza dei paesi d'origine dei migranti, Interventi e progetti interculturali presso il Centro Interculturale "Nelson Mandela" nel Comune di Taranto;
- **Area stranieri/donne vittime della tratta:** accoglienza e orientamento, accoglienza residenziale;
- **Area stranieri/minori e Case famiglie:** servizi e progetti territoriali per minori, famiglie e giovani;
- **Area stranieri/grave emarginazione:** supporto ai migranti con disabilità fisica e mentale, nonché supporto alla ASL nelle attività di UVM;
- **Area cooperazione internazionale:** Progetti finalizzati alla cooperazione e sviluppo;

- **Area cooperazione internazionale/informazione:** formazione e informazioni nelle materie inerenti le problematiche geopolitiche mondiali.

PRINCIPI SEGUITI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nell'erogare i propri servizi, la cooperativa Farsi Prossimo assume i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono:

Eguaglianza:

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

Imparzialità:

SALAM esprime 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 regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta:

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

Partecipazione:

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

Efficienza ed efficacia:

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

POLITICA PER LA QUALITÀ

SALAM persegue il benessere della persona e della collettività attraverso interventi socio-educativi, socio-assistenziali, formativi, di orientamento e consulenza in risposta alle domande e ai bisogni che le persone e il territorio esprimono in un'ottica di promozione dei diritti umani. SALAM crede in una società solidale, giusta ed equa che favorisca lo sviluppo e le pari opportunità delle persone e la loro integrazione all'interno di un sistema che garantisca i diritti dell'uomo. SALAM, per tutti i propri Servizi, si orienta alla qualità verificando i processi interni e di relazione con i Committenti e Utenti. Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi svolti all'interno di SALAM in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Riconoscimento della centralità della persona e della sua dignità;
- 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 portatori di interesse;
- Miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione adeguata delle risorse umane, infrastrutturali e dei flussi di comunicazione;
- Sviluppo e Adeguamento dei servizi in risposta alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni segnalati o presenti all'interno del territorio in cui la SALAM opera;
- Diversificazione dei Committenti;
- Miglioramento e ottimizzazione dei flussi di comunicazione sia all'interno che all'esterno di SALAM.

A questo scopo SALAM si impegna a far sì che il Sistema di Gestione per la Qualità possa essere conosciuto, condiviso ed applicato a tutte le aree e processi interni. Eventuali divergenze in materia di Gestione per la Qualità che dovessero nascere, dovranno essere sottoposte al giudizio del Consiglio di SALAM, per darne una valutazione e soluzione, coerentemente con la Politica stabilita.

RISERVATEZZA DEI DATI E SICUREZZA DEGLI AMBIENTI

SALAM opera:

- ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 per la raccolta, la conservazione e la sicurezza dei dati;
- ottemperando a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 T.U. per la sicurezza e la protezione della salute sul luogo di lavoro.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo deve pervenire al Presidente di SALAM in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: associazionecooperazioneislam@gmail.com
- via fax: 06/99335885
- via posta: ASSOCIAZIONE SALAM, Via Criscuolo n°9, Taranto

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Presidente che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

INFORMAZIONI PRATICHE

L'indirizzo della sede amministrativa di SALAM è:

Via Criscuolo n°9-Taranto.

Gli sportelli sono a Taranto: Via Duomo 129

E' possibile accedere agli uffici dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00.

E' possibile inoltre contattare SALAM attraverso i seguenti riferimenti:

- via telefono: 0039 333 39 88 354
- via fax: 06/99335885
- via e-mail: associazionecooperazioneislam@gmail.com

Il sito internet di SALAM è visitabile al seguente indirizzo: www.associazionesalam.org

AREE DI INTERVENTO

Area stranieri/permessi di soggiorno: SALAM segue gli immigrati nelle varie fasi di richiesta e rinnovo dei permessi di soggiorno (siano essi richiedenti asilo, rifugiati o in generale immigrati che vogliono regolarizzare la loro presenza in Italia). In particolare la preparazione internazionale dei soci, nonché la forte componente straniera facente parte dell'equipe di lavoro, permette di seguire con estrema ocularità le domande di asilo politico. SALAM è pertanto vicina ai richiedenti dalla formulazione del Modello C3, passando alla presa in carico nei casi previsti dal D.L. 140/2005, nonché la segnalazione in Prefettura dei casi di vulnerabilità presenti sul territorio. SALAM è dotata di assistenza legale gratuita per tutti i richiedenti asilo e rifugiati, nonché per i casi così detti "Dublino".

Area stranieri/ traduzioni e legalizzazioni: SALAM ha al suo interno mediatori culturali e traduttori in grado di tradurre in forma scritta e orale le seguenti lingue straniere:

- Inglese
- Francese
- Spagnolo
- Portoghese
- Tedesco
- Greco
- Turco
- Rumeno
- Albanese
- Curdo Sorani
- Curdo Badeni
- Arabo e dialetti arabi (Iracheno, Siriano, Egiziano, Tunisino, Marocchino, Libico, etc.)
- Pashtun
- Urdu
- Farsy
- Indi
- Kasmiro
- Bengalese
- Somalo
- Amarico
- Bambara

Al bisogno SALAM segue anche la legalizzazione in Tribunale dei documenti dei propri utenti, nonché le traduzioni e le verbalizzazioni in Questura e in Prefettura per tutte le pratiche inerenti ingressi, cittadinanza, rimpatrio assistito e rimpatrio salme.

Area stranieri/iscrizioni agli Enti preposti: SALAM segue e accompagna gli immigrati nel disbrigo delle pratiche necessarie all'iscrizione presso:

- Agenzia delle Entrate
- Anagrafe Sanitaria e relativi cambi dei medici curanti
- Anagrafe Comunale
- Patronati
- Sindacati

Sono inoltre previsti accompagnamenti con mediatori e assistenti sociali per tutti quegli utenti che, a richiesta, dovessero accedere ai servizi del territorio.

Area stranieri/Accoglienza in emergenza: Negli anni Novanta il fenomeno dell'immigrazione è divenuto sempre più consistente e visibile. In particolare, dopo l'approvazione della Legge 39/90 (c.d. "legge Martelli"), l'Italia si è aperta all'ingresso di persone richiedenti asilo provenienti da ogni parte del mondo. Oggi l'immigrazione è costante e costantemente presente nella nostra vita, soprattutto all'indomani della guerra del 2001 che ha iniziato una migrazione forzata di molti esseri umani provenienti dalla Mezza Luna Fertile e dall'Afghanistan. A questi nel tempo si sono aggiunti i migranti in fuga dalle Primavere Arabe, giungendo a un risultato in termini numerici che fa analizzare il fenomeno in maniera più cosciente da parte di tutti. Pertanto il patrimonio di competenze sviluppato nel settore è stato valorizzato dall'apertura di servizi di altro genere, come gli sportelli territoriali per l'orientamento, e dalla realizzazione di progetti di intervento multisettoriali, che hanno integrato i diversi servizi di cooperativa destinati alle persone straniere. Nel corso degli anni le modalità di intervento si sono adeguate al mutare dei bisogni e del contesto, ma si è sempre mantenuta come prioritaria l'attenzione al rispetto e alla cura della persona nella sua integrità e il riferimento ad alti standard qualitativi, nonostante la progressiva riduzione delle risorse disponibili per la gestione dei servizi. Oltre a rispondere ai bisogni emergenti (cibo, alloggio, informazioni di base), si è sempre operato per favorire l'integrazione delle persone straniere nella nostra società, in un'ottica di superamento della logica emergenziale con cui troppo spesso è affrontato il tema dell'immigrazione. SALAM è in grado di ospitare immigrati in stato di indigenza

che facciano richiesta di asilo politico e che rimangono in attesa di un posto in CARA o in SPRAR secondo la D.Lgl 140/2005 presso una villa sita in Martina Franca, Via per Grottaglie 4G. A questi utenti viene data la precedenza per quanto concerne appuntamenti in Questura, nonché iscrizioni, accompagnamenti e assistenza medica al fine di rendere il prima possibile un quadro chiaro e dettagliato alla Prefettura.

- **Finalità e obiettivi:** accoglienza e accompagnamento all'integrazione di titolari di protezione internazionale.
- **Attività:** accoglienza (vitto e alloggio). Accompagnamento attraverso un percorso socio educativo che supporta l'autonomia (orientamento alla formazione linguistica e professionale, supporto nella ricerca lavorativa e abitativa, assistenza nel disbrigo di pratiche amministrative, accompagnamenti sanitari, orientamento verso i servizi, le istituzioni e le associazioni attivi sul territorio).
- **Destinatari:** uomini e donne maggiorenni e minorenni (con segnalazione alle autorità nei casi di minori stranieri non accompagnati) titolari di permesso di soggiorno per protezione internazionale o richiedenti asilo.
- **Indirizzo:** via Duomo n°129- Taranto.
- **Come raggiungerci:** Dalla stazione degli autobus prendere qualsiasi autobus in direzione centro di Taranto e scendere in Città Vecchia. Da lì dirigersi verso il Duomo. Lo sportello è di fronte al Tribunale dei Minori di Taranto.
- **Modalità di accesso:** presso lo Sportello Immigrazione sito in Città Vecchia Taranto l'ospite, in possesso di idoneità psico-fisica, troverà un'equipe pronta a rispondere ai suoi bisogni e a provvedere alle sue richieste.
- **Equipe:** 1 coordinatore, 1 assistente sociale, 1 educatori professionali, 1 dottore, 1 avvocato, 4 mediatori.

Area stranieri/raccordo per la Seconda Accoglienza: SALAM segnala le richieste di accoglienza che provengono dal territorio, svolgendo un lavoro di connessione tra utenti ed ente Prefettizio. In particolare per tutti quegli utenti che ne abbiamo i requisiti, SALAM cura la domanda d'inserimento in SPRAR e in CARA, dettagliando le richieste agli organi previsti dalla legge.

Area stranieri/Laboratori interculturali: In una società ormai multiculturale, all'interno dei servizi per tutti, e nel riconoscimento dei pari diritti e doveri, è fondamentale mantenere attenzioni ed interventi mirati per i minori stranieri e le loro famiglie. Fornire informazioni e riferimenti;

facilitare l'accesso alla scuola, ai servizi educativi e di base; valorizzare le culture di provenienza; sostenere i percorsi di cittadinanza delle seconde generazioni; offrire ai docenti e agli operatori strumenti e metodologie di intervento. In particolare verranno realizzate: mostre, pubblicazioni e attività connesse con la conoscenza dei paesi d'origine dei migranti, interventi e progetti interculturali. In particolare SALAM partecipa attivamente ad incontri internazionali e ricorrenze ascrivibili alle Giornate celebrative delle Nazioni Unite. SALAM pone la sua attenzione in tutto ciò che concerne anche le celebrazioni religiose e nazionali di altri paesi, convinti che siano da stimolo per un'intercultura mondiale e una conoscenza tra i Popoli del mondo. Allo stesso modo SALAM svolge attività di iscrizione presso i CPT e presso gli Istituti scolastici che prevedono la possibilità di frequentare corsi di italiano o di formazione professionale, un affiancamento nelle scelte concrete, anche legate al nucleo mamma-bambino, se presente, che permettano di inserirsi nel nostro Paese in modo positivo.

Per formazione degli Enti Pubblici: :

- **Finalità:** Favorire l'accoglienza e l'integrazione dei minori stranieri e delle loro famiglie nei servizi, nei luoghi di vita, nelle istituzioni, promuovendo l'incontro e il confronto tra culture, la formazione degli operatori, la ricerca e sperimentazione di moduli innovativi.
- **Accesso:** Sportello telefonico e su appuntamento di informazione e orientamento; consulenza, progettazione, formazione e aggiornamento sull'integrazione scolastica, l'educazione interculturale e l'insegnamento dell'italiano L2. Realizzazione di ricerche, strumenti e materiali per l'accoglienza e l'integrazione scolastica e socio-educativa dei minori di origine immigrata. Gestione di progetti, azioni e interventi per l'integrazione in collaborazione con enti pubblici e del privato sociale. Gestione di un sito internet con consulenza on line e disponibilità di materiali e strumenti didattici e metodologici.
- **Destinatari:** Insegnanti, dirigenti e operatori della scuola; operatori dei servizi pubblici (ASL, Comune, ed Enti Pubblici in genere) e privati; volontari; studenti; famiglie e minori stranieri.

Per il sostegno degli Enti Pubblici:

- **Finalità:** mediazione interculturale in grado di interpretare l'utente sotto il profilo della cultura d'origine così da dare la possibilità agli enti di leggere l'utente "a tutto" tondo, comprendendo i suoi bisogni e la società d'origine. Offre proposte finalizzate alla promozione sociale, alle pari opportunità nella formazione e nell'accesso ai servizi, operando per l'integrazione a diversi livelli. Spazio di ricerca, formazione e progettazione

sull'infanzia, la famiglia e le relazioni educative in contesti multiculturali, aperto alla collaborazione con le realtà istituzionali e associative del territorio.

- **Attività:** Progetti di promozione, incontro e integrazione interculturale: corsi di alfabetizzazione linguistica (si veda area stranieri/traduzioni e legalizzazioni per el elingue di cui si dispone di corsi) e sociale per adulti; interventi di facilitazione linguistica e mediazione linguistico-culturale nelle scuole; doposcuola e laboratori di socializzazione per minori; interventi di sostegno alla maternità/famiglia, incontri e laboratori per la prima infanzia.
- **Destinatari:** Minori, adulti, donne e famiglie (italiani e stranieri), operatori dei servizi, scuole, mediatori/trici linguistico-culturali, volontari e tirocinanti.

Per l'immigrato:

- **Attività:** Socializzazione e intrattenimento. Incontri di educazione civica e alfabetizzazione al rapporto con le istituzioni. Laboratori di lingua, cultura e storia italiana. Orientamento al lavoro, individuale e di gruppo, e sostegno alla ricerca attiva di opportunità formative e lavorative. Esercitazione nell'uso del computer.
- **Destinatari:** uomini e donne maggiorenni e minorenni (con segnalazione alle autorità nei casi di minori stranieri non accompagnati) titolari di permesso di soggiorno per protezione internazionale o richiedenti asilo.
- **Come raggiungerci:** Dalla stazione degli autobus prendere qualsiasi autobus in direzione centro di Taranto e scendere in Città Vecchia. Da lì dirigersi verso il Duomo. Lo sportello è di fronte al Tribunale dei Minori di Taranto
- **Modalità di accesso:** presso lo Sportello Immigrazione sito in Città Vecchia Taranto l'ospite, in possesso di idoneità psico-fisica, troverà un'equipe pronta a rispondere ai suoi bisogni e a provvedere alle sue richieste.
- **Equipe:** 1 coordinatore, 1 assistente sociale, 1 educatori professionali, 1 dottore, 1 avvocato, 4 mediatori

Per italiani e immigrati:

- **Attività:** rafforzare il senso di appartenenza alla comunità locale, con particolare riguardo all'interazione tra famiglie italiane e straniere. Sostenere la sperimentazione e/o la facilitazione di relazioni positive, creando "ponti" tra giovani e anziani funzionali alle esigenze relazionali ed educative e a far emergere i bisogni di tutte le fasce di età, promuovendo interventi mirati a stimolare lo sviluppo di forme di auto-organizzazione e

mutuo auto-aiuto. Incentivare il dialogo e la collaborazione tra le organizzazioni locali e tra queste e gli abitanti. SALAM è attenta anche alla nascita di gruppi/luoghi dove le persone possano condividere un pezzo di strada con altri, dare e ricevere aiuto, anche pratico, confrontarsi e progettare risposte concrete a bisogni e interessi comuni e stimolare e sensibilizzare rispetto ad essi il quartiere. Animazione Territoriale e in particolare la progettazione e realizzazione di percorsi di accompagnamento Socioeducativo di preadolescenti e adolescenti per educare alla socialità costruendo nuove relazioni nei luoghi di vita quotidiana..

- **Destinatari:** famiglie italiane e straniere, preadolescenti, adolescenti e giovani e anziani del territorio.

Area donne vittime della tratta: SALAM offre ascolto ed ospitalità alle donne straniere vittime di traffico per sfruttamento sessuale ed economico. Il Servizio Tratta si colloca nell'ambito delle iniziative previste dal Dlgs 286/98, con particolare riferimento all'art. 18, che prevede misure di protezione sociale per le donne vittime del traffico di essere umani. Le attività svolte dall'area sono rivolte alle donne vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale, a privati cittadini, alle associazioni di volontariato, agli operatori del settore pubblico e privato e alle forze dell'ordine. Le finalità delle attività dell'area sono le seguenti:

- impegno di difesa e salvaguardia dei diritti umani lesi e impegno per le acquisizioni di diritti di umani per le donne che ne sono state espropriate,
- impegno nella lotta contro i trafficanti di donne e minori per sfruttamento sessuale ed economico,
- aiuto alle donne vittime della tratta perché possano difendere la propria salute, riappropriarsi della propria vita e decidere del loro futuro,
- attivazione di progetti individuali sia per sostenere e preparare il rientro nei Paesi d'origine, sia per facilitare l'inserimento nel territorio.

Area minori in Casa Famiglia: Finalità comune dei servizi di questa area è quella di offrire ai minori sostegno di fronte alle difficoltà di comprensione della lingua italiana. Questo obiettivo generale viene perseguito attraverso la disponibilità piena verso le Case Famiglia che li ospitano. Tutti i servizi sono pensati per accogliere e valorizzare la differenza culturale sia come patrimonio da conservare e trasmettere sia come opportunità di dialogo e conoscenza degli altrui patrimoni.

Area grave emarginazione: La definizione di persone adulte gravemente emarginate e senza dimora parte da tre punti prospettici: la presenza contemporanea di bisogni e problemi diversi; la progressività del percorso di sofferenza; la difficoltà ad accedere ai servizi istituzionali. SALAM si occupa di persone gravemente emarginate e senza dimora seguendo alcuni principi cardine: le persone non si identificano nei loro bisogni; attraverso il lavoro di rete va offerta l'opportunità di affrontare tutti i bisogni; l'accesso a risorse e servizi universali è l'obiettivo principale. Mettere a fuoco lo stato della progressività del percorso è indispensabile al fine di calibrare l'intervento: la risposta ad uno stesso problema materiale (come l'alloggio, la fame...) varia molto a seconda della più generale condizione di marginalità. SALAM ha scelto di intervenire a livello locale e sul territorio, rifiutando la dimensione dell'istituzione totale. Si sono scelti servizi più mirati e collocati nel territorio perché essi risultano meno etichettanti e più simili alla condizione di vita della maggioranza dei cittadini. SALAM ha scelto la strategia della bassa soglia, una modalità relazionale e organizzativa che consente di offrire opportunità sociali e formative, oltre a quelle assistenziali e/o sanitarie, accettando che la motivazione e l'adesione alle regole si costruiscano nel tempo, come contenuto e non condizione dell'intervento, dando vita ad una negoziazione individualizzata e continua delle modalità di accesso e di permanenza.

- **Attività:** accoglienza, ascolto e invio ai servizi del territorio. Offerta di spazi per l'igiene personale e di momenti di relazione individuale e di gruppo. Offerta di attività laboratoriali: Ceramica, Cucina, Cineforum, Uso del Pc, che fungono da momenti di osservazione e di sostegno a percorsi esistenti con i servizi della rete Grave Emarginazione.
- **Destinatari:** Immigrati con e senza fissa dimora, maggiorenni
- **Organizzazione:** Sugli invii da parte dei servizi, il contratto viene fatto con il servizio sull'osservazione, frequenza e tenuta dei compiti e percorsi assegnati all'utente.

AREA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE¹

“SU COSA SI FONDA UNA ONG?”

- **Giustizia sociale,** equità e rispetto dei diritti umani. Le ONGS credono che ogni uomo ed ogni donna abbiano diritto ad un livello minimo di vita, che si fonda su un'equa distribuzione delle risorse della Terra, sull'eliminazione della povertà, sulla giustizia sociale e su di un'equa distribuzione della ricchezza. Le ONGS credono che ogni persona debba

¹ Principi presenti nella “Carta delle ONG”

essere in grado di determinare i propri valori e le proprie priorità, con la possibilità di organizzarsi per realizzarli.

- **La partecipazione delle popolazioni** per le quali lavorano. Le ONGS credono nell'importanza di un'azione solidale rispettosa degli obiettivi delle comunità con cui e per cui lavorano, in conformità con le priorità che queste ultime identificano come proprie e ritengono che questo debba avvenire attraverso la partecipazione popolare nel processo di sviluppo. Le ONGS credono inoltre che gli uomini e le donne delle comunità coinvolte dovrebbero, nella maggior misura possibile, essere responsabili dell'ideazione, pianificazione, realizzazione e valutazione dei progetti e dei programmi, nella loro elaborazione politica al Nord. Credono nel costante dialogo con i partner locali e nella partecipazione locale alle decisioni prese circa le spese e la politica da seguire.
- **Il coinvolgimento della società civile** nella cooperazione allo sviluppo. Le ONGS credono che l'opinione pubblica abbia sia il dovere che il diritto di essere coinvolta nella cooperazione allo sviluppo e nel raggiungimento della giustizia sociale. Per questa ragione sollecitano ed incoraggiano il sostegno, diretto ed indiretto, dell'opinione pubblica al loro lavoro, ritenendo che questo sostegno debba fondarsi sulla comprensione, da parte dell'opinione pubblica, delle motivazioni e degli obiettivi delle ONGS. A questo scopo sono continuamente impegnate nel dialogo con i loro sostenitori.
- **Il servizio ai loro partner del Sud.** Le ONGS pongono al primo posto i bisogni dei loro partner del Sud. Non considerano il loro lavoro come un mezzo per diffondere dottrine che non contribuiscono al processo di sviluppo.

“L'APPROCCIO DI LAVORO DI UNA ONG”

- **Dare un approccio professionale al loro lavoro:** le ONGS si dotano dei mezzi e di strumenti necessari alla realizzazione delle loro finalità statutarie. Credono nella necessità di definire un approccio generale professionale, basato su metodi collaudati, che includa azioni di monitoraggio e valutazione delle loro attività.
- **Accrescere le capacità dei partner del Sud:** le ONGS credono nel rafforzamento delle capacità del Sud attraverso il miglioramento delle strutture locali esistenti, della conoscenza e della competenza. Laddove non esistono ancora strutture locali, le ONGS ne incoraggiano la creazione. Lavorano per creare una situazione che permetta alla gente di migliorare le proprie condizioni. Questo può essere ottenuto attraverso il riconoscimento della loro identità e delle loro risorse e il trasferimento delle competenze tecnologiche e

amministrative necessarie. Questo implica la garanzia della disponibilità di risorse finanziarie e tecnologiche adeguate. Inoltre, credono che ciò si debba raggiungere attraverso un reciproco processo di conoscenza tra partner del Nord e partner del Sud.

- **Rafforzare i gruppi sociali particolarmente svantaggiati:** le ONGS intendono rivolgere particolare attenzione e sostegno ai gruppi svantaggiati delle comunità con cui lavorano ed in particolare ai bisogni dei bambini, delle minoranze e delle altre categorie a rischio. Le ONGS devono lavorare per assicurare un pieno ed equo coinvolgimento della gente negli eventi e nelle decisioni che riguardano la loro esistenza. Devono aiutare gli uomini e le donne a creare le condizioni per sviluppare le loro capacità.
- **Lavorare per eliminare le disparità tra i sessi:** le ONGS credono nell'importanza di individuare le disparità tra i sessi e di riconoscere gli ostacoli che tali disparità rappresentano per lo sviluppo, impegnandosi per ridurle. Per questa ragione devono essere consapevoli delle posizioni fissate nella società per gli uomini e per le donne e delle forze politiche, sociali ed economiche che le determinano. Le ONGS devono tendere a creare le condizioni che permettano alle donne di partecipare pienamente e con equità alla vita della loro comunità. La partecipazione delle donne nell'attività decisionale deve essere promossa concretamente. Le ONGS intendono assicurare alle donne la piena partecipazione a tutti i programmi di sviluppo, affinché da questi possano beneficiare, in eguale misura, uomini e donne. Utilizzare adeguati metodi di raccolta fondi. Nella loro attività di raccolta fondi le ONGS dell'Unione Europea mirano a rappresentare le differenti realtà e la complessità delle situazioni nelle quali sono coinvolte, poiché metodi inappropriati ed immagini semplicistiche possono annullare l'impatto positivo del loro lavoro. Le ONGS devono controllare ogni attività di raccolta fondi che viene realizzata a loro nome.
- **Realizzare azioni che durino nel tempo:** le ONGS si impegnano a realizzare azioni il cui sostegno possa essere mantenuto per tutto il periodo richiesto, basandosi esso su strutture e realtà locali durevoli nel tempo. Inoltre mirano ad assicurare che le diverse realtà sociali, politiche ed economiche, si sviluppino in armonia fra di loro e che nella comunità non si precludano opportunità a nessuno né alle generazioni future. Nelle azioni a breve termine le ONGS assicurano che non ostacoleranno il subentrare delle istituzioni e di altri attori locali, alle loro attività, una volta terminata la situazione di crisi.
- **Impegnarsi in attività di educazione allo sviluppo, sensibilizzando il Nord ai problemi del Sud del mondo:** le ONGS credono nella necessità di promuovere attività di educazione allo sviluppo per sensibilizzare l'opinione pubblica dei paesi dell'Unione Europea, sulla realtà della povertà e sulle strutture che la mantengono. Le ONGS dovrebbero utilizzare la

loro esperienza nel Sud per cercare di influenzare le istituzioni del Nord e del Sud, ed in particolare tutti i Forum Internazionali in cui i loro governi hanno voce in capitolo, sulle condizioni in cui vivono le popolazioni più svantaggiate. L'educazione allo sviluppo si basa sull'esperienza delle ONGS nel Sud. Usare la loro capacità di coinvolgimento per favorire la collaborazione fra i diversi settori della società. Le ONGS credono nella necessità di creare partenariati con le differenti realtà della società e con altre organizzazioni che possano influire sulle condizioni di vita nel Sud. Questo deve essere fatto nella consapevolezza che le ONGS sono solo uno dei molti attori impegnati nella cooperazione allo sviluppo e nell'aiuto umanitario. Realizzare un rapporto ed un coordinamento tra il lavoro svolto dai diversi attori interessati nella cooperazione allo sviluppo e nell'aiuto umanitario può portare ad un più coerente e durevole sviluppo.

Area cooperazione internazionale: SALAM svolge attività di cooperazione internazionale ponendo al centro dei propri interventi il raggiungimento dell'autonomia dei destinatari dei progetti di cooperazione e sviluppo.

Area cooperazione internazionale/informazione: SALAM ha come obiettivo la promozione della conoscenza dei problemi mondiali che sono all'origine dei conflitti mondiali e delle migrazioni pertanto è disponibile sempre verso percorsi di formazione che veicolino la conoscenza della situazione mondiale.