



**La sciuscella
di Anacapri**

CARTA DEI SERVIZI

*Cooperativa Sociale a Responsabilità Limitata
O.N.L.U.S.
“La sciuscella di Anacapri”*



La sciuscella di Anacapri

INDICE

Che cosa è la Carta dei Servizi	pag. 3
La Cooperativa Sociale “La sciuscella di Anacapri”	pag. 4
Assetto istituzionale: organi e funzioni	pag. 4
Chi siamo	pag. 4
Principi fondamentali per l’erogazione dei servizi	pag. 6
Mission	pag. 6
Attività della Cooperativa - Servizi erogati	pag. 7
Aggiornamento e formazione del personale	pag. 9
A chi è indirizzata la carta e come reperirla	pag. 9
La comunicazione	pag. 9
Efficienza ed efficacia	pag. 9
Standard di qualità dei servizi erogati	pag. 10
Reclami	pag. 10
Validità della Carta dei Servizi	pag. 11
Contatti	pag. 11
Generalità del Documento	pag. 11



La sciuscella di Anacapri

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per presentare, agli Enti e alle realtà con cui lavora, i progetti che realizza, le risorse che utilizza, le modalità di fruizione e le prestazioni previste a disposizione degli utenti.

La carta dei servizi, inoltre, rappresenta l'impegno a definire e a tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi erogati, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nelle erogazioni;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, la Cooperativa adotta strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

La presente carta dei servizi va vista come strumento dinamico soggetto a revisione alla luce degli obiettivi di miglioramento continuo che la Cooperativa si propone.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e la legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".



La sciuscella di Anacapri

LA COOPERATIVA SOCIALE “LA SCIUSCELLA DI ANACAPRI”

Nata nel 2020, la Cooperativa Sociale La Sciuscella di Anacapri attualmente conta:

- 3 soci fondatori.
- 5 soci lavoratori dipendenti.

ASSETTO ISTITUZIONALE: ORGANI E FUNZIONI

Gli organi della Cooperativa sono: l’Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

L’Assemblea è organo sovrano dell’organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l’anno, entro il 30 aprile, per l’approvazione del bilancio consuntivo e del bilancio sociale.

Il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente, dal Vicepresidente e dal un Consigliere. Ha il compito di tradurre in strategie operative la *mission* e il progetto dell’organizzazione. Elabora le strategie da proporre all’approvazione dell’Assemblea dei Soci, delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessione dei soci, etc.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell’Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.

CHI SIAMO

La Sciuscella di Anacapri è una Cooperativa Sociale Onlus, la cui mission è sviluppare, attuare e promuovere progetti e policy di inclusione sociale e culturale, funzionali all’integrazione tra comunità e territorio. Lo scopo è quello di perseguire l’interesse sociale della comunità di Anacapri e dell’Isola di Capri tutta.

La Cooperativa è l’epilogo positivo e naturale di un progetto finanziato dalla Regione Campania, nell’ambito dell’iniziativa “Benessere Giovani”, richiesto dall’Amministrazione Comunale di Anacapri ed approvato per i suoi obiettivi inclusivi e concreti.



La sciuscella di Anacapri

La Sciuscella di Anacapri ha, dunque, avviato l'attività quale collettivo sensibile e proiettato verso il futuro e declina i propri interessi nei confronti delle seguenti tematiche:

- Impegno contro le povertà educative e promozione dell'educazione inclusiva;
- Eliminazione di qualsiasi forma di discriminazione;
- Valorizzazione delle meta-competenze nei percorsi inclusivi nelle aree della cultura, del turismo, dell'ambiente;
- Mobilità sostenibile per tutte le persone fragili e a rischio di esclusione.

Si ispira ai principi della solidarietà, della promozione umana, della formazione, della terapia, dell'inclusione e dell'integrazione, con lo scopo di prevenire e superare ogni forma di emarginazione nei confronti di soggetti in stato di particolare difficoltà, sia essa fisica, psichica, sociale, culturale o ambientale.

La Cooperativa La sciuscella di Anacapri è una Cooperativa di tipo B, è iscritta nell'apposito albo delle società cooperative nella categoria "Cooperative Sociali" tenuto presso la Camera di Commercio di Napoli ed è di diritto "Onlus" ai sensi del comma 8 dell'art. 10 del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997, n. 460. Inoltre è iscritta all'albo delle cooperative sociali della Regione Campania con D.D. n. 455 del 22/04/2022 come previsto dal Regolamento regionale n. 1 del 29/03/2016.

Oggi la Cooperativa è costituita da un gruppo di persone intenzionate a dare un contributo alla cooperazione sociale basando le proprie iniziative sulla crescita sostenibile ed equa, sul rispetto e la cura nei confronti dell'ambiente e sui principi di imprenditorialità etica.

La Cooperativa realizza la gestione di diversi servizi, finalizzate all'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate che costituiscono almeno il 30% della forza lavoro.

A tal fine opera come "azienda ponte" al cui interno è possibile riacquistare alcune capacità manuali lavorative e relazionali. L'intento è quello di creare una rete intorno a queste persone che veda la collaborazione fra più servizi ed associazioni affinché sia individuata una risposta complessiva ai diversi bisogni manifestati.



La sciuscella di Anacapri

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

CENTRALITA' DELLA PERSONA: la Cooperativa pone al centro dei propri obiettivi l'individuo dato che la persona con le sue esigenze, sia esso lavoratore o cliente/utente, rappresenta il valore fondamentale della Cooperativa sociale.

DEMOCRATICITÀ: tutti gli associati devono poter essere messi nella condizione di partecipare e valutare liberamente le scelte strategiche ed i risultati raggiunti dalla Cooperativa.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: la Cooperativa si pone come obiettivo il continuo miglioramento, in termini sia di crescita che di qualità, dei servizi offerti impegnandosi ad adottare le soluzioni più adeguate al raggiungimento di tale scopo.

TRASPARENZA E CORRETTEZZA GESTIONALE: ciascun fruitore potrà accedere liberamente a tutte le informazioni in possesso della Cooperativa e che lo riguardino.

MISSION

Le strategie d'azione attraverso le quali si esplica la Mission della Cooperativa, sono indirizzate in due direzioni fondamentali.

La prima ha come obiettivo principale e fondante il recupero ed il reinserimento sociale e lavorativo di soggetti che vivono la propria esperienza di vita in un contesto di disagio, la seconda, non meno importante, è rivolta invece alla società e si propone di favorire la penetrazione e la permanenza nel tessuto sociale di una realtà che sia insieme mutualistica ma anche di tipo imprenditoriale.

Il primo di questi obiettivi viene perseguito attraverso programmi di inserimento e reinserimento sociale e lavorativo che sono, almeno in parte, già patrimonio strumentale della Cooperativa e per il resto da individuare e promuovere, tenendo presente l'emergere e l'evolversi di nuove forme di disagio, attraverso un continuo processo di adattamento alle mutevoli situazioni in cui ci si trova ad operare. In questa che rappresenta una vera e propria "sfida", la Cooperativa promuove ed incentiva lo sviluppo di sinergie con le altre realtà di settore (Cooperative e Consorzi), con le strutture territoriali pubbliche quali Servizi Sociali, e con le associazioni no-profit in genere e del mondo profit.



La sciuscella di Anacapri

Il secondo obiettivo rappresenta una sfida ancor più difficile ma sicuramente imprescindibile: proporsi cioè di fronte alla società come una realtà imprenditoriale a tutti gli effetti al fine di garantire visibilità, competitività e affidabilità all'impresa sociale nel mercato in genere e nelle relazioni con i committenti sia pubblici che privati, di aumentare la motivazione, l'autonomia e la competitività nei soggetti che vi lavorano e che sanno di produrre lavoro e reddito per sé stessi.

ATTIVITÀ DELLA COOPERATIVA - SERVIZI EROGATI

La Cooperativa La sciuscella di Anacapri si propone come interlocutore delle Pubbliche Amministrazioni e delle Strutture Private.

Per questo ha presentato una proposta al Comune di Anacapri per ottenere la gestione del Museo **“La Casa Rossa”** di Anacapri, affidato, dall'amministrazione comunale, per 3 anni (rif. Determina n. 313 del 07/10/2020 e contratto del 15/10/2020) con annessa gestione della **Pinacoteca “L'isola Dipinta”** per la realizzazione delle seguenti attività:

organizzazione eventi e vernissage in coordinamento con l'Ente Comunale; servizio di biglietteria e relativa contabilità; attività di bookshop, ovvero possibilità di vendere, dietro rilascio di ricevuta, pubblicazioni inerenti al territorio (es. cataloghi di mostre), oltre a prodotti multimediali attinenti (es. CD e DVD su temi museali e/o legati al territorio di Anacapri e del territorio regionale); realizzazione e predisposizione di contenuti di eventuali sistemi audio guida da consegnare ai visitatori all'ingresso del Museo che illustra (in lingua italiana, inglese, ecc....) tutte le opere e quanto presente nel Museo della Casa Rossa, integrato con un sistema di illustrazione multimediale delle opere mediante un “qr code” apposto vicino alle opere del Museo.

Accanto alla classica gestione del Museo, con un'opportuna suddivisione di compiti, la Cooperativa ha introdotto **“L'Angolo dei Saperi”**, uno spazio offerto a tutti coloro che desiderano promuovere e trasferire una tradizione, un'attività artigianale, un "sapere" appunto, con l'obiettivo di trasmettere proprio alla comunità tutta comprese le persone fragili più sicurezza ed autonomia attraverso lo stare insieme e la partecipazione ai laboratori e alle attività proposte.



La sciuscella di Anacapri

Nello specifico le attività sono:

Biglietteria: per il pagamento del ticket di Euro 3,50 a persona;

Accoglienza dei turisti: presso il Museo La Casa Rossa con una iniziale spiegazione di quanto è previsto durante visita e precisamente:

- visita delle stanze del Museo;
- visita della Pinacoteca l'Isola Dipinta;
- visita all'interno del percorso di narrativa multimediale "la Grotta Azzurra";
- visita alle esposizioni presenti in quel determinato periodo;
- visita presso il workshop della Cooperativa.

Organizzazione di eventi e mostre: all'interno "dell'Angolo dei Saperi" che è una sezione istituita dalla nostra Cooperativa al fine di alternare altre attività e suggerire altre visite al Museo da parte dei turisti e della comunità di Anacapri perché l'offerta del Museo è dinamica e si rinnova continuamente con mostre, incontri e esposizione di artisti e artigiani meno conosciuti ai quali si dà la possibilità di esporre le proprie creazioni.

Laboratori: organizzati per i ragazzi fragili volontari e dipendenti per il trasferimento ed acquisizione competenze.;

Eventi: finalizzati alla divulgazione e promozione delle pratiche inclusive efficaci adottate dalla Cooperativa.

I servizi descritti vengono forniti anche grazie al coinvolgimento di lavoratori portatori di disabilità (30 % del totale).

Da quest'anno la Cooperativa avrà ufficialmente in gestione di un fondo boschivo per lo sviluppo di altri progetti di lavoro finalizzati all'inclusione e ha candidato un certo numero di progetti nell'ambito di avvisi promossi dall'amministrazione comunale e nell'ambito del PNRR al fine di sostenere la gestione, le attività ed integrare con percorsi di innovazione.



La sciuscella di Anacapri

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale è coinvolto nell'obiettivo di migliorare continuamente l'erogazione dei servizi ed è impegnato a operare con cortesia e rispetto nei confronti sia del cliente che dei fornitori. La Cooperativa, tra i suoi obiettivi, ha definito anche la sensibilizzazione e la formazione continua del personale ed ha adottato principi e regole di responsabilità sociale.

A CHI È INDIRIZZATA LA CARTA E COME REPERIRLA

La Carta dei servizi è:

- Consegnata a ciascun socio e potenziale cliente;
- Consultabile sul sito internet della Cooperativa;
- Disponibile in appositi spazi presso la sede operativa della Cooperativa stessa.

LA COMUNICAZIONE

La Cooperativa ritiene di importanza strategica la comunicazione, sia interna che esterna.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- servizio telefonico;
- sito internet;
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;
- social network;
- carta dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. La Cooperativa lavora con l'obiettivo di valorizzare al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.



La sciuscella di Anacapri

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini qualitativi che quantitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità, la Cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche.

RECLAMI

La Cooperativa accetta eventuali reclami sia da clienti, da fornitori, sia anche da lavoratori soci o dipendenti, sia in forma esplicita che in forma anonima; la valutazione del reclamo è eseguita nel più breve tempo possibile ed è prassi che si dia comunicazione scritta in merito all'esito dell'esame del reclamo medesimo.

Le comunicazioni possono essere presentate:

con lettera, all'indirizzo della Cooperativa: Via G. Orlandi n. 78 – 80071 – Anacapri (Na)

per telefono, al numero 0818382193

per E-mail: lasciuscelladianacapri@gmail.com

dal sito: www.lasciuscelladianacapri.it

Entro 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, sarà inviata una comunicazione scritta di risposta sugli accertamenti compiuti. Qualora gli interventi di accertamento richiedano una particolare e approfondita analisi, il cliente sarà comunque contattato, entro i previsti 10 giorni, per essere informato sui motivi del possibile ritardo.

La stessa procedura di segnalazione può essere utilizzata anche con la finalità di proporre consigli, suggerimenti e indicazioni che possano aiutarci a migliorare il nostro lavoro ed i nostri servizi.



La sciuscella di Anacapri

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è valido fino al 31/12/2022. Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori o altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

CONTATTI

Informazioni:

- E-mail: lasciuscelladianacapri@gmail.com
- Tel.: 0818382193

Presidenza: D.ssa Monica de Vargas Machuca

- E-mail: lasciuscelladianacapri@gmail.com
- Tel.: 3494601362