

CARTA DEI SERVIZI

BOLENTI SPIRITI
LABORATORIO URBANO
Sogliano C.
Via Gabriele d'Annunzio



1. PREMESSA	2
2. ENTE GESTORE.....	2
3. FINALITÀ E PRINCIPI	2
3.2 Imparzialità	3
3.3 Partecipazione	3
3.4 Efficienza ed efficacia	3
3.5 Tutela e sicurezza nel trattamento dei dati personali.....	3
4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....	3
5. ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI	4
Come da progetto	4
Tutoraggio.....	4
6. STANDARD DI QUALITÀ	4
6.1 Risorse umane.....	4
6.2 Strutture e ambienti	4
6.3 Fruizione	5
7. TUTELA	6
8. STRUTTURA E ATTREZZATURE IN DOTAZIONE	6

1. PREMESSA

La carta dei servizi dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza è il documento attraverso il quale la Multiservice-Eco, coop.va a mut. prev., nella qualità di gestore del servizio, assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza servita. Nella Carta dei Servizi il gestore comunica agli utenti, in modo trasparente e completo, i servizi che fornisce, il modo per usufruir nere e gli standard di qualità garantiti.

2. ENTE GESTORE

Denominazione : Multiservice-Eco cooperativa a mutualità prevalente

Sede Legale Via Cesare Battisti n.59-73010- Sogliano Cavour (LE)

Tel. 0836543537

Cell. 3389927930 – 3394854109

Sito Web www.multiservice-eco.it

Posta elettronica info@multiservice-eco.it

PEC : multiservice-eco@pecimprese.it

Rappresentante legale ing. Angelo Polimeno

Referente Riccardo De Rubertis

Referente Laboratorio Salvatore Giannotta : 3351322713

3. FINALITÀ E PRINCIPI

L'erogazione del servizio sarà improntata a criteri di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

3.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il Gestore dei servizi è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

3.2 Imparzialità

Il comportamento del Gestore nei confronti degli utenti, è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In tal senso si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici.

3.3 Partecipazione

Il Gestore garantisce all'utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e di cui è in possesso. Il trattamento e l'accesso ai dati sono esercitati secondo le modalità previste dalla Legge n. 675/1996 e s.m.i. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Gestore dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Il gestore valuta periodicamente la qualità del servizio reso attraverso le modalità previste dalla convenzione.

3.4 Efficienza ed efficacia

Il Gestore eroga i servizi in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia: per perseguire questa finalità adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3.5 Tutela e sicurezza nel trattamento dei dati personali

Il Gestore garantisce che i dati personali dell'utente sono utilizzati esclusivamente per le finalità legate all'erogazione dei servizi e non sono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi. Ogni dato personale è gestito in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale in vigore ed in particolare alla Legge n. 675/1996 e s.m.i.

4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Utenti del laboratorio bollenti spiriti sono tutti i cittadini, le associazioni, le band musicali, i gruppi informali e gli enti pubblici e privati che hanno necessità o volontà di rivolgersi al Gestore per usufruire dei suoi servizi così come contemplati nella presente carta. Il Gestore mette a disposizione una prima modalità di accesso ai servizi attraverso il punto informazioni, e prenotazioni. Si può interloquire con i vari operatori tramite l'accesso telefonico, per fax, per posta elettronica. Informazioni sui servizi sono disponibili presso la sede del Gestore, in via Cesare Battisti n.59 e presso la sede del laboratorio bollenti spiriti di via Gabriele D'Annunzio in cui sono erogati i servizi. I servizi forniti a pagamento hanno i costi fissati nel tariffario.

5. ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI

Tutoraggio

Per tutte le attività considerate e i servizi offerti è previsto il tutoraggio per un utilizzo corretto ed efficace degli strumenti e delle attrezzature. E' previsto che chi usufruisce di un servizio avrà a sua disposizione un tutor che lo affiancherà sino al momento del raggiungimento dell'autosufficienza. Un particolare tutoraggio è previsto per i diversamente abili che per poter usufruire dei servizi necessitano di un sostegno specializzato.

6. STANDARD DI QUALITÀ

Il Gestore, al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa carta, fissa gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, nonché le peculiarità, che ne permettono la misurazione. Per ciascun indicatore sono determinati i valori standard di riferimento garantiti.

6.1 Risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
qualificazione	Esperienza del tecnico fonico	rispetto delle capacità funzionali ai servizi erogati
aggiornamento	formazione autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati o di autoformazione
Continuità	organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per tutto il tempo necessario
qualificazione	esperienza	numero dei progetti sviluppati e dei servizi erogati

6.2 Strutture e ambienti

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
operatività	Strumentazione hardware	verifica continua della compatibilità della strumentazione hardware con le necessità di servizio
	strumentazione software	verifica continua della compatibilità della strumentazione software con le necessità di servizio
	Strumentazione audio e strumenti musicali	verifica continua della compatibilità della strumentazione con le necessità di servizio
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti regolarmente verificati
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	luminosità adeguata alle attività
	riscaldamento	consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	segnaletica	segnali esterni (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili motori

6.3 Fruizione

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Accoglienza	informazioni di massima, prenotazioni	presenza costante di almeno un operatore negli orari di apertura
Accessibilità	orari	30 ore settimanali di Apertura.
Comunicazione esterna	Strumentazione audio e strumenti musicali	verifica continua della compatibilità della strumentazione con le necessità di servizio
Operatività	strumentazione	Impianto audio, piano elettrico, batteria, mixer, regia per eventuale registrazione dei pezzi musicali

7. TUTELA

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgeranno, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessive dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza.

8. STRUTTURA E ATTREZZATURE IN DOTAZIONE

La struttura è ubicata in Sogliano Cavour , via Gabriele D'Annunzio e si compone di:

- vano d'ingresso;
- sala reception;
- sala prove con strumentazione e impianti;
- sala registrazione;
- antibagno e bagno.

Le attrezzature a disposizione sono:

- impianto audio composto da casse acustiche, microfoni, mixer e relativi collegamenti;
- video proiettore;
- batteria su pedana;
- pianoforte elettrico;
- lavagna;
- sgabelli

TARIFFE DI RIFERIMENTO

Utilizzo sala prove: € 8,00 / ora

Per registrazione multitraccia di pezzi musicali : da concordare di volta in volta in ragione della complessità e della durata della registrazione.

LABORATORIO URBANO BOLLENTI SPIRITI

Via G. D'Annunzio -73010 Sogliano Cavour-

Tel.: 3394854109 - 3351322713