



CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa

Con la Carta dei Servizi l'Associazione Oltre l'Occidente di Frosinone presenta le attività e i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione tra l'Associazione i cittadini e di tutela dei diritti degli utenti, è stata adottata con assemblea ordinaria del 5/1/2020.

2. Principi generali

La Carta si ispira ai seguenti principi generali:

- Gli utenti accedono alle attività e ai servizi offerti alle medesime condizioni.
- L'Associazione si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione delle attività alle esigenze degli utenti diversamente abili.
- I servizi sono resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore.
- L'Associazione si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.
- I servizi e le attività devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza.
- L'Associazione si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi e delle attività erogate.
- Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi.
- Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente.
- Il personale dell'Associazione a contatto con il pubblico deve essere identificabile e disponibile.
- Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni.

3. Validità e aggiornamento

La Carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della approvazione. L'aggiornamento è previsto a richiesta della maggioranza dei soci e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

4. Pubblicizzazione

La Carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede.



L'ASSOCIAZIONE CULTURALE OLTRE L'OCCIDENTE

5. Istituzione e natura giuridica

L'associazione culturale Oltre l'Occidente, è stata istituita con assemblea il 14 gennaio 1994. E' classificata tra le associazioni non riconosciute.

E' senza fini di lucro, al servizio della comunità e la sede è sita in Frosinone Largo Aonio Paleario 7, aperta agli associati e al pubblico.

La biblioteca annessa è organizzata ed opera secondo le norme del Regolamento adottato. Essa è aperta al pubblico secondo gli orari indicati.

6. Missione

L'Associazione tenta di operare socialmente e culturalmente sul divario tra Nord e Sud del mondo, tra la sempre più assottigliata schiera dei ricchi e quella sempre più numerosa dei poveri.

Gestisce una biblioteca, promuove iniziative culturali, fornisce supporto ad altre istituzioni per l'attivazione di servizi culturali, promuove una scuola popolare d'italiano per migranti, accoglie con forma progettuale utenza di servizi di frontiera, cura una comunicazione interna ed esterna, si propone per iniziative didattiche nelle scuole, lavora in rete con altre associazioni.

7. Funzioni

L'Associazione assolve alla propria missione:

- come punto territoriale intensificando e dando continuità a iniziative di coinvolgimento degli attori del territorio e promuovendo una rete con altre strutture culturali e sociali;
- per incrementare l'offerta di attività culturali agendo come presidio, non ultimo in favore dei giovani anche attraverso uno stretto rapporto con le istituzioni scolastiche;
- punto di riferimento anche per le istituzioni soprattutto nel campo sociale in aree normalmente non raggiunte da questa tipologia di attività e progetti culturali (salute mentale, carcere, migrazioni, emarginazione in genere);
- riconosce e stimola l'esercizio del diritto di agire e partecipare degli abitanti di quartieri, e non solo, in veste di beneficiari dello spazio, collaborando insieme;
- integra l'offerta di servizi pubblici in quartieri prioritari e complessi stimolando l'integrazione e la condivisione degli spazi e delle attività;
- costruisce opportunità creando dinamiche collaborative per artisti e creativi necessarie o utili per riconnettere il tessuto sociale a quello culturale.

8. Servizi

La sede è ad ingresso libero.

A. Gestisce una biblioteca con un proprio regolamento che ne disciplina la gestione, che consta di ca 20000 volumi,

Dispone inoltre:

- di un fondo locale di circa 2000 testi
- di una parte riservata ai fumetti ca 1000;
- di materiale, cartine, mappe per la sezione turismo;
- di una emeroteca di circa 13000 riviste di più di 200 testate;
- di ca 2000 materiali audiovisivi;
- di rassegne stampa di alcuni quotidiani suddiviso per aree tematiche dal 1994 ad oggi.

B. L'accesso al servizio della biblioteca è gratuito. Si deve compilare la scheda di iscrizione, disponibile in sede o scaricabile dal sito web in caso di richiesta servizi stabili.



- C. Promuove iniziative culturali di cinema musica e teatro all'interno della sede in apposito spazio allestito;
- D. programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con istituzioni pubbliche e private;
- E. fornisce supporto ad altre istituzioni per l'attivazione di servizi culturali presso la Casa Circondariale di Frosinone e la REMS di Ceccano;
- F. promuove una scuola popolare d'italiano per migranti con corsi annuali presso la propria sede in aule predisposte;
- G. accoglie con forma progettuale utenza di servizi di frontiera in accordo con i servizi della ASL, del Comune di Frosinone, dell'UEPE;
- H. cura una comunicazione interna ed esterna con un sito internet quotidianamente aggiornato, e periodicamente pubblica online un foglio denominato "Ciocie con le ali";
- I. si propone per iniziative didattiche nelle scuole proponendo iniziative per ogni studenti di ogni ordine e grado. E' sede di progetti di scuola alternanza-lavoro
- J. lavora in rete con altre associazioni attraverso un organismo denominato Laboratorio Teu con il quale 18 associazioni si sono messe in rete e l'Associazione ha strutturato un Social Point con attività di accoglienza e scambio di beni di consumo di preminente importanza.

La sede è aperta dalle 9 alle 19 dal lunedì al venerdì, solo nei giorni feriali. E' aperta anche nei giorni di sabato e festivi in caso di attività straordinarie. L'accesso e la mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata per tutte le sale.

9. Rapporti con le istituzioni e altre associazioni

- Protocollo operativo "La Casa Comune per la promozione di salute mentale in ambito comunitario" con la Azienda Sanitaria Locale di Frosinone, delibera 8/2/19
- Facente parte della rete di associazioni provinciali Laboratorio Teu dal 2017
- Convenzione con il Tribunale di Frosinone stipulata il 12/7/2016 per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità ai sensi degli artt. 168 bis c.p., art. 464 bis c.p.p., e art. 2, comma 1 del D.M. 8/6/15 n.88 del Ministero di Giustizia
- Protocollo d'intesa con la Azienda Sanitaria Locale di Frosinone per la Rete Professionale Immigrazione e Salute (Re.P.I.S.) stipulato in data 26/6/2014
- Iscritta al registro regionale delle Associazioni, degli enti e degli organismi che operano a favore dei cittadini stranieri immigrati, determinazione Regione Lazio 12/11/13
- Aderente alla Rete scuole Migranti nell'area territoriale della regione Lazio dal 2013
- Protocollo d'intesa con il Centro Diurno Orizzonti aperti DSM ASL di Frosinone stipulato in data 14/09/99

BIBLIOTECA

Biblioteca Oltre l'Occidente Codice ISIL: IT-FR0198. Codice SBN: ZF (Polo RL1) –

- Accredita nell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale O.B.R. Regione Lazio dall'anno 2018.
- Aderente al Sistema Integrato di Servizi Culturali in Provincia di Frosinone sottoscrivendo il Protocollo d'Intesa deliberato di Giunta Comunale n. 129-2019, Comune di Frosinone
- La biblioteca partecipa al Servizio Bibliotecario Nazionale Iscritta all'ICCU Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche Anagrafe delle Biblioteche Italiane,

10. Rapporti con il pubblico



L'Associazione assicura l'informazione all'utenza sulle attività e sulle modalità di fruizione delle stesse attraverso l'accoglienza, il sito web, gli organi di informazione locali.

L'Associazione è dotata di un Servizio informazioni attivo dal martedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 19 - tel 0775.251832.

11. Standard di qualità

Per la verifica della qualità dei servizi indicati si definiscono nella tabella che segue i fattori di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza.

SERVIZI	STANDARD
8a/b	Accesso All'archivio, Segnaletica informativa, Accessibilità alle collezioni, Informazioni chiare, sussidi informativi
8c	Coinvolgimento di operatori professionisti in un calendario organico e logico
8d	Accesso a bandi pubblici con progetti di natura sociale e culturale
8e	Continuità del lavoro con le istituzioni richiedenti
8f	Numero di alunni e qualità dell'istruzione
8g	Spazio di lavoro per tutta l'utenza con percorso di reinserimento
8h	Capacità di aggiornare quotidianamente le pagine del sito e quelle social usando le piattaforme come rinforzi
8i	Capacità di redarre proposte didattiche e riscontro dalle scuole
8j	Cura e mantenimento di relazioni di rete con attività di servizio stabili

12. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti l'Associazione intende perseguire i seguenti obiettivi:

- dare maggiore sistematicità alle attività culturali;
- rendere la sede più accogliente allestendo punti di ristoro;
- miglioramento della comunicabilità delle informazioni relative al materiale posseduto;
- miglioramento dell'informazione sulle iniziative di promozione culturale rivolte all'utenza adulta.