

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Le “Carte dei Servizi” sono state introdotte nell’ordinamento italiano (la prima direttiva al riguardo è stata emanata con D.P.C.M. del 27 gennaio 1994) con lo scopo di modellare i servizi pubblici in modo da aumentarne l’efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed alle esigenze degli utenti.

L’Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti onlus – organizzazione non lucrativa di utilità sociale – è ente morale ed associazione di promozione sociale con personalità giuridica di diritto privato. Non è, pertanto, obbligata alla adozione di “carte” dei servizi.

La Direzione Nazionale dell’Unione, tuttavia, ha ritenuto di dover adottare una “carta dei servizi” per ciascun settore in cui opera con attività diretta a favore dei disabili visivi.

Questo ai fini di una maggiore chiarezza nei confronti dei fruitori, che vedono in tal modo tutelati i loro diritti ed aspettative, con la possibilità di proporre reclami attraverso una procedura predefinita e garantita.

In sostanza, con la “carta”, l’Unione formula una promessa rivolta ai destinatari dei propri servizi, relativamente alla “qualità” ed ai “tempi” degli stessi, nonché dei “rimedi” ad eventuali disfunzioni e manchevolezze.

Il presente documento è incentrato sui principi della eguaglianza, della imparzialità, della continuità, della efficacia ed efficienza, oltre che della partecipazione.

I principi della uguaglianza ed imparzialità garantiscono la parità di tutti i fruitori evitando ogni discriminazione pur tenendo conto delle peculiarità dei bisogni.

Il principio di continuità garantisce l’impegno dell’Unione a proseguire nel tempo il servizio.

Il principio della partecipazione assicura la flessibilità del servizio, cioè il suo continuo adattarsi alla evoluzione tecnologica e di mercato, ma in particolare il suo sapersi adeguare alle esigenze manifestate dai fruitori.

IL CENTRO NAZIONALE DEL LIBRO PARLATO

Il **Centro Nazionale del Libro Parlato (CNLP)** è un servizio che l’**Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti onlus** offre da oltre sessant’anni ai non vedenti e a tutte le persone che hanno difficoltà di lettura (anziani, ipovedenti, dislessici, ecc.).

Il servizio costituisce uno strumento di emancipazione culturale e sociale non solo per i ciechi ma anche per tutte quelle persone che per patologia o per l’età avanzata hanno gravi problemi di vista e si svolge o tramite prestito delle opere prodotte in formato digitale su cd in standard Daisy, o acquisite tramite il servizio denominato “libro parlato on-line”.

L’organizzazione

Il Centro Nazionale del Libro Parlato ha sede in Roma presso la Presidenza Nazionale dell’Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, via Borgognona n. 38, tel. 06699881, c.a.p. 00187.

In tale sede e negli uffici distaccati di Firenze e Lecce nonché presso il centro del libro parlato della Sezione Prov.le di Brescia, insistono gli studi professionali per la produzione su cd delle opere lette da speaker professionisti.

Sul territorio nazionale l'organizzazione si dispiega in diversi centri di distribuzione (vedere allegato).

Modalità di accesso

Per accedere al servizio, le persone interessate devono compilare una domanda di iscrizione redatta sull'apposito modulo che viene fornito dai Centri di distribuzione o dalla Sede Centrale dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti onlus. La domanda va presentata al Centro territorialmente competente in relazione alla residenza del richiedente.

Agli utenti il centro all'atto dell'iscrizione, assolutamente gratuita, consegna il regolamento e la carta dei servizi; su richiesta fornisce altresì, sempre a titolo gratuito, il catalogo generale delle opere in formato elettronico, a stampa ordinaria e braille. Mediante il sito internet dell'Unione è possibile effettuare le richieste delle opere a mezzo e-mail, utilizzando il programma "lp manager".

Servizi Offerti

Tutti i servizi di seguito specificati sono resi dal Centro Nazionale del Libro Parlato in maniera del tutto gratuita.

A) Prestito delle opere presenti in catalogo lette da speaker qualificati e prodotte in studi dotati di strumentazione professionale.

Lo standard di qualità di tale prodotto è ottimo ma potrebbe essere condizionato dallo stato di conservazione del materiale o del supporto utilizzato.

L'utente/fruttore, ove dovesse riscontrare anomalie nell'ascolto, è pregato di volerle segnalare alla struttura che ha provveduto al prestito la quale dovrà provvedere alla sostituzione dell'opera.

La richiesta di prestito, da indirizzare al Centro di distribuzione competente per territorio, sarà soddisfatta entro tre giorni dalla ricezione da parte del Centro stesso.

Al riguardo si avverte che le opere in dotazione a ogni Centro di distribuzione sono disponibili in numero di copie predeterminato, per cui, non potendo soddisfare nella misura più ampia possibile e con la maggiore tempestività le richieste degli utenti, è opportuno che gli stessi facciano pervenire elenchi con più titoli di opere (almeno trenta), in modo che il personale addetto, sulla base delle disponibilità presenti in quel momento, possa più facilmente inviare i libri di gradimento dell'iscritto.

Gli utenti che fruiscono del prestito sono pregati di trattenere i libri parlati per il periodo di tempo strettamente necessario al loro ascolto, periodo che non deve essere comunque superiore ad un mese, salvo particolari e motivate eccezioni che dovranno essere segnalate per iscritto agli operatori del Centro di riferimento.

La spedizione delle opere, inserite in appositi contenitori, avviene a mezzo del servizio postale e beneficia dell'esenzione tasse e diritto raccomandazione ai sensi del DCPS/1/1/103934/89 del 04.05.90.

L'iscritto è tenuto a restituire gli audiolibri ricevuti in prestito con la stessa modalità, utilizzando il contenitore e avendo cura di non inserire nello stesso qualsiasi tipo di corrispondenza che non sia in formato braille.

B) Invio con periodicità mensile, a tutti gli iscritti, della rivista “Libro Parlato Novità” prodotta su cd, che riporta indicazioni e brevi note sulle opere che i centri di produzione hanno registrato nel mese immediatamente precedente.

C) Servizio “libro parlato on line”.

Questo servizio consente agli utenti abilitati di scaricare sul proprio pc via Internet tutte le opere del CNLP prodotte in standard Daisy o semplicemente in formato mp3.

Il servizio, gratuito, è a disposizione dei non vedenti, degli ipovedenti e degli altri disabili italiani e stranieri con difficoltà di lettura autonoma, che ne facciano richiesta all'indirizzo lpbs@uiciechi.it ed inviando al fax numero 030.22.09.420 un certificato medico attestante la non autosufficienza alla lettura autonoma e che dispongano di un collegamento Internet a banda larga.

D) Le sezioni provinciali dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti onlus possono, previa autorizzazione da parte del Centro Nazionale del Libro Parlato, effettuare per conto degli utenti il download delle opere in catalogo.

E) Produzioni di II° livello, effettuate a richiesta degli utenti, di opere di qualsiasi genere non presenti in catalogo (testi scolastici, narrativa, dispense, manuali, ecc.).

La produzione di tali opere, i cui testi sono forniti dall'utente, viene affidata a lettori non professionisti che volontariamente offrono la propria collaborazione per tale attività. Riguardo a tali registrazioni è da rilevare che, in relazione alla tipologia e alla struttura del testo scolastico o dell'opera e alla disponibilità dei lettori volontari, la quantificazione dei tempi per soddisfare la richiesta dell'utente è rimessa alla valutazione del responsabile del centro di distribuzione che, tenendo conto dell'eventuale urgenza manifestata dal richiedente, si farà carico di ridurre al minimo indispensabile tali tempi comunicandoli, dopo averli determinati, all'interessato. Tali tempi, tuttavia, non dovranno superare i 90 giorni. Gli addetti dei centri potranno consegnare anche parte dell'opera in produzione ai fruitori, soprattutto se questi sono studenti. Alla realizzazione di libri scolastici e/o testi universitari, dovrà essere data priorità assoluta.

F) Invio gratuito, a richiesta dell'iscritto, di riviste di interesse nazionale e/o locale, registrate su cd da lettori volontari.

L'elenco di tali riviste è pubblicato su ogni numero di “Libro Parlato Novità”. La richiesta va rinnovata annualmente ed inoltrata al centro di distribuzione che provvede alla registrazione della rivista che si desidera ricevere.

Consulenza agli utenti

Su tutti i servizi offerti dal Centro Nazionale del Libro Parlato viene fornita ogni tipo di consulenza da parte dei responsabili dei centri di distribuzione.

La consulenza può essere richiesta a mezzo telefono, posta elettronica o corrispondenza ordinaria.

Reclami

1. Il fruitore che non si ritiene soddisfatto del servizio, o prodotto acquisito, ne fa esposto tramite telefono al numero 06.699.88.360 o scrivendo a: Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti onlus - Centro Nazionale del Libro Parlato - Via Borgognona n. 38, 00187 Roma, indicando dettagliatamente i motivi del reclamo;
2. entro 5 giorni il servizio risponde proponendo, se del caso, i possibili rimedi o chiarendo i motivi per cui il reclamo si ritiene non fondato;

3. qualora la risposta non sia soddisfacente il fruitore, entro 7 giorni, replica il reclamo alla Presidenza Nazionale dell'Unione;
4. entro i successivi 10 giorni la Presidenza Nazionale decide definitivamente sul reclamo.

ALLEGATO

Città	CAP	Regioni di riferimento	Indirizzo	N. Telefono e Fax
BARI lpba@uiciechi.it	70124	Puglia (cd e cassette) Abruzzo Marche Molise (solo cassette)	Via G. Pellegrini, 45	080/5968273
BRESCIA lpbs@uiciechi.it	25124	Lombardia (cd e cassette) Friuli Trentino Veneto (solo cassette)	Via Divisione Tridentina, 54	030/2209425/421 fax 030/2209420
COSENZA lpcs@uiciechi.it	87036	Basilicata Calabria	V. Ungheria contrada S. Stefano RENDE	0984/448640
FIRENZE lpfi@uiciechi.it	50131	Toscana Lazio Umbria Piemonte Liguria Valle d'Aosta	Via A. Nicolodi, 2	055/5520752
ISERNIA	86170	Abruzzo Marche Molise (solo cd)	Via Sicilia, 30	0865/415084 fax 0865/802108
MODENA lpmo@uiciechi.it	41100	Emilia Romagna	Via Don Milani, 54	059/260759
NAPOLI lpna@uiciechi.it	80135	Campania	Via Pessina, 56	081/294615
PALERMO lppa@uiciechi.it	90133	Sicilia	Via Manzoni, 11	091/6162994 fax 091/6160583
SASSARI lpss@uiciechi.it	07100	Sardegna	Via Quarto, 3	079/233711 fax 079/231043
TRENTO lpnt@uiciechi.it	38100	Friuli Trentino Veneto (solo cd)	C.so Tre Novembre, 132	0461/913963 fax 0461/394896

PADOVA. Presso l'Istituto Configliachi di Padova è attivo il servizio di produzione (mediante il supporto di lettori volontari) e distribuzione di opere di elevato contenuto culturale e scientifico (scuola media superiore, corsi universitari, aggiornamento professionale, ecc.). Per informazioni: dott.ssa Maria Teresa Busatto tel.: 049/8712822; e-mail: biblio.braille@configliachi.it