

STAMPERIA REGIONALE BRAILLE

Carta dei servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi di interesse pubblico erogati dalla Stamperia Regionale Braille (di seguito anche Stamperia) risponde ad una duplice esigenza:

- A. fissare principi e regole nel rapporto tra questa Stamperia, e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio ai principi del Codice Etico e alla normativa sulla trasparenza;
- B. supportare la direzione e lo staff della Stamperia nel verificare l'efficacia delle procedure per accedere ai servizi offerti e nell'individuare le tappe e le azioni del processo di miglioramento.

La presente Carta dei servizi si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Uguaglianza: La Stamperia, garantisce la fruizione dei propri servizi senza limitazioni di sorta, direttamente o indirettamente, a tutti i soggetti con disabilità visiva per contribuire alla loro integrazione scolastica, lavorativa, culturale e sociale, nonché alla loro mobilità autonoma.

Imparzialità: La Stamperia ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti e i fruitori dei servizi possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfare, per quanto possibile, le proprie esigenze, aspettative e richieste, senza che siano favoriti alcuni gruppi di interesse od individui a scapito di altri.

Continuità: I servizi sono erogati con regolarità, senza interruzioni, e con le modalità e negli orari indicati nel presente documento. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Partecipazione: La Stamperia promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami,

Sicurezza e riservatezza: La Stamperia garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza nei posti di lavoro e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono acquisiti esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e vengono trattati solo da personale previamente autorizzato.

Disponibilità e chiarezza: Il personale della Stamperia ispira il suo comportamento nei confronti dell'utenza a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.

Qualità dei servizi: La Stamperia, tramite i responsabili delle diverse unità produttive o di servizio, persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

La presente Carta dei servizi sarà aggiornata annualmente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico sulla soddisfazione degli utenti.

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Denominazione	STAMPERIA REGIONALE BRAILLE ONLUS
Indirizzo	Via Aurelio Nicolodi, 4
Città	Catania
Cap	95125

Partita Iva	03986590879
Codice Fiscale	93116920872
Telefono	095-500177
Fax	095-509811
Email	info@stamperiabrailleuic.it
PEC	amministrazione@stamperiabrailleuic.it
Sito Web istituzionale	www.stamperiabrailleuic.it
Natura giuridica-istituzionale	Ente morale di diritto privato / Onlus
Anno di Istituzione	1978

Notizie storiche

La Stamperia Regionale Braille viene istituita con Legge Regionale 52/1978 come struttura aggregata alla sezione UICI di Caltanissetta, e nella medesima città ha iniziato la sua attività nel 1980. Alla produzione iniziale di pubblicazioni in Braille per conto della Presidenza Nazionale dell'Unione Italiana Ciechi, si sono affiancati, a metà anni ottanta, i primi testi scolastici in Braille.

La produzione libraria, negli anni a seguire diventa il "core business" della Stamperia, ampliandosi anche ai testi in caratteri ingranditi (Large Print) nel 1997 e ai testi in formato elettronico per sintesi vocale e display braille.

Nel 1998, dato il notevole ampliamento della produzione e dei servizi, trasferisce la sede a Catania nei locali di Via Aurelio Nicolodi 4, ove si trova attualmente.

Nel corso degli anni, la diffusione di nuove tecnologie e l'acquisizione di moderni impianti di produzione anche di tipo industriale, hanno permesso alla Stamperia di espandere ulteriormente i servizi: formati digitali per l'editoria scolastica, prodotti in stampa congiunta "**NeroBraille**" per ciechi ed ipovedenti, prodotti per l'autonomia e la mobilità quali mappe tattili, targhe Braille, tavole didattiche, plastici architettonici.

Nel 2008 inaugura a Catania, in Via Etnea 602 il Polo Tattile Multimediale, per promuovere attività, servizi e buone prassi per l'integrazione culturale e sociale di non vedenti ed ipovedenti. Il Polo Tattile, nel suo complesso e in un'unica struttura, offre ai visitatori servizi di natura culturale, tecnologica ed esperienziale attraverso quattro siti presenti al suo interno: **Museo Tattile del Mediterraneo "Borges", Giardino Sensoriale, Bar al Buio, Showroom di ausili tiflotecnici "Frammenti di Luce"**.

Alle suddette attività si aggiunge nel 2012 il **Polo Tattile Itinerante**, un autobus attrezzato che ripropone una sintesi delle attività del Polo e propone l'esperienza del Bar al Buio. Il Polo Tattile Itinerante partecipa ad iniziative sul territorio, presso scuole e comuni della Sicilia e del Sud Italia.

Negli ultimi anni ha consolidato la sua presenza a livello nazionale attraverso le forniture specialistiche per l'accessibilità e mobilità, collaborando con numerose istituzioni e imprese per la fornitura di mappe tattili, pannelli tattili e in Braille, opuscoli e altri prodotti destinati a strutture museali, aree naturali, stazioni ferroviarie e metropolitane, uffici pubblici e strutture ricettive.

Finalità e missione

Da oltre quaranta anni la Stamperia lavora quotidianamente, con impegno e professionalità, per fornire ai non vedenti ed ipovedenti siciliani (e non solo) strumenti e prodotti utili per la loro integrazione scolastica e sociale, come prodotti editoriali, ausili, servizi ed iniziative che possono concorrere alla loro crescita culturale, all'inserimento nella società, alla loro autonomia personale e domestica.

Le sue finalità istituzionali, trovano fondamento nell'art. 6 comma 1 della Legge Regionale n. 4/2001 che recita:

"La Stamperia Regionale Braille, oltre a volumi in caratteri Braille, può produrre materiale tiflotecnico, tiflodidattico e libri con caratteri ingranditi per ipovedenti e ogni altro materiale didattico, anche informatico, che può servire per l'inserimento scolastico e l'integrazione sociale dei minorati della vista."

Lo stesso Statuto dell'Ente, come modificato nel 2022, ai fini dell'iscrizione nel Registro degli Enti del Terzo Settore, enuclea all'art. 2 i molteplici scopi dell'Ente:

"attività di istruzione, cultura, informazione, formazione, qualificazione e aggiornamento professionale, nonché ogni altra attività a sostegno delle esigenze di autonomia e mobilità dei non vedenti ed ipovedenti, anche con minorazioni aggiuntive"

ORGANIZZAZIONE

Consiglio di Amministrazione	Presidente e Legale rappresentante: Prof. Gaetano Minincleri Vice Presidente: Dott.ssa Adriana Concetta Zocco Consigliere e rappresentante Regione siciliana: Dr. Carmelo Coppolino Consigliere: Dott. Mario Barbuto Consigliere: Prof. Stefano Salmeri
-------------------------------------	---

Organo di Controllo	Avv. Francesco Calderone
Organismo di Vigilanza	Dott. Giovanni Ferrera
Direttore Generale	Dott. Pino Nobile
Direttore Amministrativo	Dott. Vitaliano Giovanni Morsicato
Numero dipendenti	26
Contratto applicato	CCNL Commercio e terziario
Struttura organizzativa	• Direzione Generale • Direzione Amministrativa • Uffici di Amministrazione • Ufficio di Segreteria Direzione Generale / Ufficio Tecnico • Ufficio Gestione richieste testi • Reparto produzione e stampa testi e riviste Braille • Reparto produzione e stampa testi Large Print • Reparto produzione testi in formato elettronico/digitale • Reparto produzione testi audio registrati • Reparto produzioni in rilievo • Rilegatoria e spedizione • Polo Tattile Multimediale (sede di Via Etnea 602)

SERVIZI EROGATI PRESSO LA SEDE DI VIA AURELIO NICOLODI 4

CARATTERISTICHE

Denominazione sede	STAMPERIA REGIONALE BRAILLE ONLUS Sede Legale e Centro di Ricerca, Sperimentazione e Produzione
Indirizzo	Via Aurelio Nicolodi, 4
Città	Catania
Cap	95125
Orario uffici	Dal Lunedì al Venerdì - Ore 8.30-13.30 / 14.00-16.00 Chiuso Sabato, Domenica e Festivi
Social media	Facebook – Stamperia Regionale Braille Onlus
Parcheggio riservato	No
Mezzi pubblici nelle vicinanze	• AMTS Linee urbane, due fermate entro 200 metri • AST ed FCE Linee extraurbane, due fermate entro 200 metri • Metropolitana FCE – Fermata BORGO a 500 metri • Ferrovia Circumetnea – Stazione BORGO a 500 metri

ATTIVITÀ PRODUTTIVE/SERVIZI

Produzione Libreria scolastica <i>Per gli studenti non vedenti ed ipovedenti residenti in Sicilia il servizio è gratuito, con delle limitazioni – per i cicli scolastici superiori di I e II grado - relativamente ad alcune materie e/o al numero di pagine trascrivibili.</i> <i>Per gli studenti residenti al di fuori della Sicilia è possibile fornire, a pagamento, solo le ristampe di testi già presenti in catalogo/archivio.</i>	• Trascrizione e stampa di testi in Braille per non vedenti • Trascrizione e stampa di testi in caratteri ingranditi per ipovedenti • Trascrizione di testi in formato digitale per PC e display braille • Registrazione di testi in formato audio digitale
Produzione libreria e stampati in genere <i>Servizio a pagamento</i>	• Composizione e stampa testi in stampa congiunta “<u>NeroBraille</u>” (stampa a caratteri ingranditi più sovrastampa Braille) • Ristampe Braille di testi di cultura generale e narrativa • Testi propedeutici per l’apprendimento del Braille • Opuscoli, guide e stampe di vario genere in Braille e in caratteri ingranditi

Pubblicazioni periodiche <i>Servizio a pagamento</i>	Trascrizione, stampa e spedizione pubblicazioni in Braille in bassa, media ed alta tiratura, realizzate per conto di committenze terze
Prodotti in rilievo e tridimensionali <i>Servizio a pagamento</i>	- Composizione, stampa e fornitura mappe tattili e pannelli tattili - Composizione, stampa e fornitura targhe e didascalie in Braille - Realizzazione plastici architettonici e modelli volumetrici - Realizzazione opere pittoriche ed architettoniche in bassorilievo
Attività di consulenza per enti pubblici e privati <i>Servizio a pagamento</i>	Consulenza e progettazione per l'accessibilità di strutture museali, ricettive, espositive, trasporti ed altro

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso al servizio di trascrizione testi scolastici, per gli studenti non vedenti ed ipovedenti della Sicilia, è subordinato al possesso dei requisiti di disabilità visiva previsti dalla legge e disponibili, unitamente alla modulistica e alle modalità di invio della richiesta, sul sito web www.stamperiabrailleuc.it – Sezione Download - Modulistica

Tutti gli altri servizi e forniture erogati dalla Stamperia sono accessibili a chiunque ne faccia richiesta. La richiesta può essere inoltrata alla Stamperia, ad uno degli indirizzi presenti sul sito web alla voce "Contatti", mediante le seguenti modalità:

- E-mail
- PEC
- A mezzo posta/corriere
- Tramite le sezioni provinciale dell'UICI della Sicilia
- Tramite le scuole di ogni ordine e grado

SERVIZI EROGATI PRESSO LA SEDE DEL POLO TATTILE MULTIMEDIALE VIA ETNEA 602 CATANIA

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Denominazione	POLO TATTILE MULTIMEDIALE
Indirizzo	Via Etnea, 602
Cap	95128
Città	Catania
Sito Web	www.stamperiabrailleuc.it e www.polotattile.it
Email	info@polotattile.it
Direttore Generale	Dott. Pino Nobile
Responsabile	Dott. Luca Grasso
Telefono	095-500177

CARATTERISTICHE

Anno di Istituzione	2008
Superficie espositiva (mq)	Oltre 1500 mq
Spazi esterni (giardini e parchi)	Sì, area adibita a "Giardino Sensoriale"
Numero totale sale	12 adibite a Museo Tattile del Mediterraneo "Borges" 1 adibita a Bar al Buio 2 adibite a Showroom di ausili tiftelocnici
Numero dei visitatori annui	fino a 10.000

Notizie storiche

Il Polo Tattile Multimediale viene istituito nel 2008 come struttura periferica della Stamperia Regionale Braille, per promuovere attività, servizi e buone prassi per l'integrazione culturale e sociale di non vedenti ed ipovedenti. Il Polo Tattile, nel suo complesso e in un'unica struttura, intende offrire ai visitatori servizi di natura culturale, tecnologica ed esperienziale attraverso i seguenti siti presenti al suo interno:

- **Museo Tattile del Mediterraneo “Borges”:** ospita una vasta collezione di modelli architettonici e volumetrici dei monumenti più significativi della Sicilia e dei paesi che si affacciano sul Mar Mediterraneo, oltre a riproduzioni di sculture in gesso ed opere pittoriche in rilievo.
- **Giardino Sensoriale:** un’area a verde attrezzata per la mobilità autonoma di ciechi ed ipovedenti, arricchita di piante ed essenze tipiche del mediterraneo
- **Bar al Buio:** esperienza di alcuni minuti a ruoli invertiti, dove non vedenti ed ipovedenti diventano accompagnatori e banconisti dei visitatori
- **Showroom di ausili tiflotecnici “Frammenti di Luce”:** lo showroom fornisce consulenza e vendita dei più moderni ausili per l’autonomia personale, domestica e lavorativa, inclusi giochi ludici ed attrezzature informatiche per la videolettura e/o la stampa in Braille, anche in convenzione con le Aziende Sanitarie secondo il nomenclatore tariffario vigente.

Alle attività svolte in sede si aggiungono le attività del **Polo Tattile Itinerante**, un autobus attrezzato che ripropone una sintesi delle attività del Polo e propone l’esperienza del Bar al Buio. Il Polo Tattile Itinerante partecipa ad iniziative sul territorio, presso scuole e comuni della Sicilia e del Sud Italia.

Il Polo Tattile Multimediale di Catania è una struttura ideata, attuata e gestita dalla Stamperia Regionale Braille Onlus – Ente del Terzo Settore, e dalla stessa dipende sotto il profilo giuridico, finanziario ed organizzativo. Ha sede in Via Etnea 602, Catania.

Finalità e missione

Il Polo Tattile Multimediale, in attuazione delle finalità statutarie ed istituzionali della Stamperia Regionale Braille e coerentemente ad esse, promuove iniziative culturali, esperienze sensoriali e attività di informazione al fine di concorrere al progresso culturale e sociale di ciechi ed ipovedenti e alla loro autonomia personale, promuovendo inoltre verso un pubblico più vasto possibile una maggiore conoscenza e consapevolezza sul tema della disabilità visiva.

Il Polo assicura la valorizzazione del proprio patrimonio anche mediante l’organizzazione di mostre, conferenze e convegni, la promozione della ricerca tecnologica e la comunicazione al pubblico di tali attività, incentivando una partecipazione attiva della cittadinanza.

ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA

Giorni di apertura	Tutto l'anno, dal Lunedì al Sabato
Giorni di chiusura	• Domenica e Festivi • Solennità del Santo Patrono (5 Febbraio)
Orari di apertura	• Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30-13.30 • Martedì e Giovedì 8.30-13.30 / 14.30-16.30 • Sabato 9.00-13.00
Apertura serale e domenicale	Occasionale
Sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	www.polotattile.it
Social media	Facebook – Polo Tattile Multimediale Instagram – polotattilemultimediale_off
Il museo è presente in altri siti web	Si. www.stamperiabracailleuc.it
Biglietteria	• Ingresso gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
Acquisto del biglietto	Non previsto, fatte salve eventuali mostre temporanee a pagamento
Possibilità di prenotazione	Si
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Si per scolaresche e gruppi organizzati Consigliata per tutte le altre tipologie di visitatori
Modalità di prenotazione	• Telefonica al numero 095-500177 • eMail all’indirizzo visite@polotattile.it
Informazione e orientamento: punto informativo	Al front office della biglietteria
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Si, depliant e brochure
Segnaletica interna	• Mappe tattili di orientamento

	• Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno	Sì. Insegna e tabella orari di apertura
Parcheggio riservato	No
Mezzi pubblici nelle vicinanze	• AMTS Linee urbane, due fermate entro 100 metri • AST e FCE Linee extraurbane, due fermate entro 200 metri • Metropolitana FCE – Fermata BORGO a 300 metri • Ferrovia Circumetnea – Stazione BORGO a 300 metri
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	• Muniti di cartellino identificativo • In grado di fornire indicazioni sui beni
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Sì
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	• Scivoli/rampe • Ascensore • Mappe tattili • Percorsi tattili per non vedenti

FRUIZIONE

Sale aperte	15
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Sì
Pulizia delle sale	Giornaliera
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Bisettimanale
Spazi dedicati alla comunicazione	Sala conferenze da 80 posti a sedere
Zone di sosta	Sì, dotata di sedute e distributori snack e bevande
Servizi igienici	Sì, interni, ubicati al pianoterra e primo piano

DISPONIBILITÀ DI STRUMENTI PER CONOSCENZA E GODIMENTO DEI BENI:

Pannelli	Sì. Mappe tattili e didascalie in Braille
Guide brevi	Sì. Depliant
Materiale informativo/brochure/depliant	Sì. Brochure
Visite didattiche	Su prenotazione
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche:	Sì. Previa richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	• Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Percorso tattilo plantare per non vedenti e ipovedenti

VALORIZZAZIONE

Si organizzano esposizioni temporanee	Sì
Il Polo partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri enti/istituti	Sì. • Prestito temporaneo di opere ad altri enti/istituti • Esposizione di opere tramite proprio stand in occasione di eventi fieristici/culturali • Partecipazione ad eventi sul territorio tramite il Polo Tattile Itinerante
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Sì
Precisare quali	• Domenica al Museo • Notte dei Musei
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Sì

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	• Sito web • Social network • Comunicati stampa
---	---

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Servizi educativi	Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro	Sì. Visite guidate ed esperienze sensoriali valevoli come ore formative in progetti di alternanza scuola/lavoro
Progetti in convenzione con le scuole	Sì
Attività per disabili motori, sensoriali o psichici	Sì. All'interno delle visite guidate
Altre iniziative	Sì. Visite guidate ed esperienze sensoriali valevoli come ore formative in corsi di formazione
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Gestione diretta
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	• Sito web • Social network • Comunicati stampa

DOCUMENTAZIONE SU BENI CONSERVATI E SERVIZI SPECIALISTICI

Numero di opere inventariate	60
Numero di opere esposte	55
Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute	> 90%
Servizi specialistici	Deposito: esistente, non accessibile

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del Polo	Sì
Il Polo organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	Sì, partecipando a percorsi tematici ed eventi sul territorio anche in compartecipazione con altri soggetti
Modalità di comunicazione con cui il Polo comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	• Sito web • Social network • Comunicati stampa

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

- Se gli utenti e i fruitori dei servizi erogati dalla Stamperia riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei servizi, possono presentare formale reclamo.
- I reclami possono essere inoltrati a mezzo eMail all'indirizzo info@stamperiabrailleuic.it all'attenzione del Direttore Generale, dott. Pino Nobile. La Stamperia si impegna a rispondere entro 30 giorni.
- Gli utenti e i fruitori dei servizi sono comunque invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

COMUNICAZIONE

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito internet della Stamperia Regionale Braille www.stamperiabrailleuic.it nella Sezione "Amministrazione Trasparente", nonché sul sito del Polo Tattile Multimediale www.polotattile.it ed è consultabile anche in formato cartaceo presso le sedi dell'Ente dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 9.00 alle 13.00

Data del presente documento: 25/10/2022