

2024

CARTA DEL SERVIZIO:  
INCLUSIVEBEACH





## INDICE

PREMESSA.....	2
PRESENTAZIONE DELL'ENTE.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
REQUISITI MINIMI.....	4
FINALITÀ DEL SERVIZIO.....	5
SERVIZI OFFERTI.....	5
QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI.....	6
MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	7

## PREMESSA

Ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n°11/2007, l'adozione della Carta dei Servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione dei soggetti erogatori di servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione gli Articoli II e III della Costituzione Italiana, ed è stata redatta in conformità a quanto previsto dalla Delibera n°1835 della Giunta Regionale del 20/11/2008 ed al Comma I° dell'articolo n 26 della Legge Regionale n11/2007, dal Regolamento 7 aprile 2014 n.4, ai sensi del Catalogo dei Servizi Residenziali, Semiresidenziali, Territoriali e Domiciliari di cui al Regolamento di Attuazione della Legge Regionale 11/2007. La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia per i destinatari, come previsto dall'articolo n.13 della Legge 328/2000 (Legge per la realizzazione del Sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali).

La Carta dei Servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico, in particolare ogni qualvolta si verificano variazioni nell'erogazione del servizio e, in ogni caso, annualmente. Inoltre, si prevede che in ogni caso, a prescindere dall'aggiornamento e/o da una sua revisione, che le modifiche relative ai servizi erogati, saranno immediatamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

## PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La società cooperativa sociale NetworkSociali nasce nel 2015 ed è retta e disciplinata secondo i principi della mutualità senza fini di speculazione privata. A tal fine, la cooperativa svolge servizi socio-educativi e di assistenza sociale rivolti alle fasce deboli della popolazione che vivono situazioni di disagio: minori con le rispettive famiglie in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche presenti sul territorio dell'Ambito Sociale di riferimento e di altre zone limitrofe. La Cooperativa annovera, infatti, un numero notevole di collaborazioni e di rapporti con Enti pubblici e privati che operano nel Terzo settore e altri protagonisti del non-profit sociale. Con l'introduzione nella Legislazione Italiana della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" (sono "pubblici" quei servizi svolti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla libertà di comunicazione, alla sicurezza della persona) si determina un grande passo in avanti rispetto alle politiche dei servizi e soprattutto alle strategie di miglioramento della qualità, in una logica di



servizi più efficaci ed efficienti. Con l'emanazione di questa direttiva, tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici, sono tenuti a redigere la Carta dei Servizi, che diviene una sorta di guida ai servizi offerti ed un patto con i cittadini sugli impegni che l'azienda si assume, quindi è utile sia agli utenti, sia all'organizzazione istituzione che l'adotta: infatti, se da una parte essa garantisce la partecipazione e facilita l'accesso ai servizi, dall'altra consente all'organizzazione di rendere trasparente le procedure interne ed esterne, di mantenere livelli elevati di prestazioni e di adeguare i propri servizi sulla base della domanda. Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra l'ente erogatore e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultime informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi favorisce il conseguimento di alcuni “Obiettivi di Principio” che orientano l'ispirazione culturale e i criteri organizzativi del Progetto Regionale “Turismo BalneAbile” Spiagge Inclusive. La Società Cooperativa Sociale NetworkSociali, nello stilare questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di Legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di Servizi, riconosce i PRINCIPI FONDAMENTALI (fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, definiti al titolo I° e declamati in sei articoli) che regolano la produzione e l'erogazione dei Servizi Pubblici. Essi sono:

### **•L'uguaglianza**

L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Il tipo di rapporto intrattenuto tra gli utenti e gli erogatori di servizi deve essere uguale per tutti: nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche; va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato.

### **•L'imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio.

### **•La continuità**

L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione del Servizio, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare, agli utenti, il minor disagio

---

possibile.



**Sede legale/Amministrativa**  
Via Casa Gentile I trav., 2 - 80051 Agerola (NA)  
**Tel.** +39 08118187822 - P.Iva 07553871216  
**email:** [info@coopnetworksociali.it](mailto:info@coopnetworksociali.it) **PEC:** [networksociali@legalmail.it](mailto:networksociali@legalmail.it)



#### •Il diritto alla scelta

Il diritto alla scelta deve essere garantito ove è consentito dalla Legge, per tutti i Servizi.

#### •La partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n 241. L'utente può produrre documenti, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

#### •L'efficienza e l'efficacia

Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- valutazione e confronto delle risorse impegnate e dei risultati raggiunti,
- risultati raggiunti ed obiettivi prefissati.

#### •Trasparenza

In questo processo di crescita e di maturazione del rapporto contrattuale tra la Cooperativa ed il cittadino viene garantita la trasparenza ed il massimo coinvolgimento delle associazioni e/o rappresentanze dei cittadini.

### REQUISITI MINIMI

La spiaggia attrezzata “INCLUSIVEBEACH”, sottoscrivendo il presente documento, si impegna, nello svolgimento delle proprie attività, a garantire un livello minimo di qualità ambientale e dei servizi definito dai requisiti minimi indicati al presente paragrafo. L'impegno comporta l'obbligo a mettere in pratica quanto sotto riportato con azioni concrete e verificabili ed è soggetto a verifica periodica da parte dei Comuni e delle Province. La spiaggia attrezzata, pertanto, si impegna a: 1. garantire la totale assenza di discriminazione verso tutti i Clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceti sociali; 2. garantire la pulizia dei locali e la sanificazione dei servizi igienici e delle spiagge; 3. stabilire modalità da parte dei Clienti per effettuare reclami ed osservazioni sulla qualità dei servizi e sulla qualità ambientale riferite allo Stabilimento; 4. disporre in ogni bagno

chimico di un adeguato cestino e gli ospiti della struttura devono essere invitati ad utilizzarlo, ove possibile, al posto dello scarico della toilette; 5. coinvolgere e corresponsabilizzare eventuali soggetti a cui sono stati dati in gestione i servizi dello Stabilimento per il rispetto degli impegni presi con la sottoscrizione della presente Carta dei Servizi (ristorazione...); 6. disporre di un numero sufficiente di contenitori dei rifiuti, compresi quelli per lo spegnimento di mozziconi di sigaretta e simili, posizionati in modo razionale, muniti di coperchio e periodicamente lavati e disinfettati e giornalmente svuotati; 7 mantenere costantemente puliti gli spazi in cessione; 8. informare i Clienti sulle proprie prestazioni ambientali e sulle iniziative relative al presente documento; 9. collaborare per la diffusione di materiale informativo fornito dagli Enti locali; 10. collaborare ad attività educative in campo ambientale promosse ed organizzate dagli Enti locali, permettendo il loro svolgimento all'interno dello stabilimento; 11. collaborare ad eventuali indagini conoscitive promosse dagli Enti locali, presso i propri clienti.

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio “Spiagge inclusive” prevede la realizzazione di una spiaggia attrezzata, pubblica, accessibile e inclusiva, sita nella spiaggia di Licola mare, in Giugliano in Campania (NA).

Il servizio territoriale a carattere comunitario sarà caratterizzato da bassa intensità assistenziale e alto livello di protezione e inclusione sociale. Le finalità del servizio si ispirano ai seguenti presupposti:

- Concezione della disabilità non come malattia ma come relazione tra caratteristiche della persona e quelle dell'ambiente, su cui agire per renderlo inclusivo e capace di garantire il diritto alla cittadinanza di tutte le persone a prescindere dalla loro condizione;
- Centralità della persona disabile e delle sue auto-valutazioni;
- Opportunità di considerare nei servizi ed interventi attivati, la qualità di vita della persona disabile, la sua organizzazione di personalità, il sistema familiare e la presenza o assenza di variabili psicosociali 'protettive'.
- impegno concreto di tutta la comunità nell'ottica di una collaborazione multisettoriale integrata.

### **SERVIZI OFFERTI**

In ottemperanza alla legge del 9 gennaio 1989 n.13 “Disposizione per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati” e la relativa Circolare n.259 del 23

gennaio 1990 del Ministero della Marina Mercantile che ne estende l'applicazione agli stabilimenti balneari e secondo la DM 236/89 che riguarda l'accessibilità a bar e ristoranti, il servizio offerto vedrà la presenza di:

- 1) un parcheggio adiacente allo stabilimento balneare;
- 2) percorso pedonale adeguato e riconoscibile, che conduce allo stabilimento;
- 3) servizio igienico adeguato;
- 4) accesso all'area attrezzata della spiaggia (ombrelloni, lettini, ecc) mediante adeguata passerella;
- 5) sistema di guida e orientamenti specifici per persone con esigenze specifiche e ipovedenti.

La spiaggia sarà accessibile dalle ore 10:00 alle ore 18:00 e tutto il personale impiegato nel servizio sarà disponibile ad accogliere le richieste degli utenti della spiaggia.

## **QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI**

La Cooperativa NetworkSociali nell'erogazione del servizio si impegna a garantire:

- **Qualità professionale**

Impiego di personale qualificato e offerta agli operatori di seminari formativi/informativi, di corsi di formazione e/o aggiornamento, al fine di assicurare una costante qualificazione e professionalizzazione degli stessi

- **Informazione**

Fornire una costante e diffusa informazione in modo chiaro e accessibile relativa a tutti i servizi offerti, individuando i canali e gli strumenti più idonei per la loro diffusione.

- **Accessibilità al servizio**

Garantire la presenza giornaliera degli operatori presso la Spiaggia di Licola mare.

- **Personalizzazione degli interventi**

Garantire la personalizzazione degli interventi attraverso l'attenta analisi dei bisogni del cittadino che si rivolge al Servizio e la progettazione Individualizzata degli interventi.

- **Chiarezza nei criteri per l'erogazione dei servizi**

Garantire la completa e corretta informazione circa le modalità di accesso al servizio e le condizioni per la sua erogazione.

- **Rispetto della privacy**

Garantire la riservatezza dell'utente che richiede il Servizio. Il trattamento delle informazioni acquisite è garantito nel rispetto della Legge n.675 del 1995 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" e successive modificazioni (L.196/2003 in vigore dal 2004). All'atto della richiesta l'utente riceverà l'informativa sulla privacy dall'operatore che lo accoglie.

- **Lavoro di rete**

Favorire e facilitare la conoscenza tra le risorse presenti, creando una sinergia tra le stesse.

## **MIGLIORAMENTO CONTINUO**

La Cooperativa, oltre a rispettare i requisiti minimi suddetti, riconosce l'importanza di operare nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e della qualità dei propri servizi. Al fine di attuare tali principi individua e persegue obiettivi di miglioramento per permettere un graduale e continuo miglioramento della gestione ambientale e di qualità del proprio Stabilimento, fino a raggiungere l'eccellenza. Gli obiettivi di miglioramento saranno scelti di anno in anno.

Gli obiettivi saranno in linea con i principi dello sviluppo sostenibile e conformi alla normativa in vigore; in particolare sono finalizzati a:

- Migliorare il benessere dei clienti rendendo la spiaggia più gradevole e pulita;
- Soddisfare le aspettative dei clienti ottimizzando gli standard di qualità ambientale e dei servizi;
- Creare un rapporto di fiducia con la clientela utilizzando la tutela dell'ambiente come vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza.

La Spiaggia attrezzata “INCLUSIVEBEACH” si impegna, inoltre, a permettere i controlli da parte del personale competente, per quanto riguarda la conformità ai requisiti minimi e l’effettivo raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

**Recapiti:**

MAIL: [info@coopnetworksociali.it](mailto:info@coopnetworksociali.it)

PEC: [networksociali@legalmail.it](mailto:networksociali@legalmail.it)

TEL: 081 18187822

Per il trasporto contattare: 350 970 7841

*Agerola 08/07/2024*

**In allegato:**

**(ALLEGATO 1) Regolamento;**

**(ALLEGATO 2) Modulo di Accesso.**



**Sede legale/Amministrativa**  
Via Casa Gentile I trav., 2 - 80051 Agerola (NA)  
**Tel.** +39 08118187822 - P.Iva 07553871216  
**email:** [info@coopnetworksociali.it](mailto:info@coopnetworksociali.it) **PEC:** [networksociali@legalmail.it](mailto:networksociali@legalmail.it)

