



Carta dei servizi

della

***ULIXES* – Società Cooperativa Sociale**

Aggiornata al 3 giugno 2011

Presidente del CdA _____

Referente Qualità _____

Referente Comunicazione _____



1. Informazioni sulla cooperativa

1.1 SEDE.....	4
1.2 STORIA DELLA COOPERATIVA.....	4
1.3 ORGANI.....	5
1.4 RISORSE UMANE.....	5

2. Presentazione della carta

2.1 A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DELLA ULIXES.....	6
---------------------------------------------------------	---

3. Tipologia delle prestazioni/servizi

3.1 MISSION E ATTIVITA'	8
3.2 ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA ULIXES.....	9

4. GIOVANI E INCLUSIONE SOCIALE: gestione del Laboratorio Urbano Officine Culturali

4.1 STORIA.....	12
4.2 FINALITA'.....	13
4.3 STRUTTURE E SPAZI DEL LABORATORIO.....	14
4.4 SERVIZI.....	15
4.4 ORARI.....	16
4.5 RISORSE UMANE.....	16
4.6 COSTI.....	17
4.7 REGOLAMENTI.....	17

5. AMBIENTE: servizi educativi, campagne ed eventi

5.1 SERVIZI.....	18
------------------	----



6. TURISMO: ricerche, visite guidate, pubblicazioni

6.1 INFO POINT.....	20
6.2 SERVIZI.....	20

7. La rete

7.1 CONFCOOPERATIVE.....	22
7.2 CONSORZIO MERIDIA.....	22
7.3 ALTRE ORGANIZZIONI LOCALI.....	22

8. Informazione e partecipazione

8.1 INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO	24
8.2 DIRITTI E DOVERI	24
8.3 TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	25
8.4 VALIDITÀ DELLA CARTA	25
8.5 MONITORAGGIO DEI SERVIZI.....	25
8.6 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA E DELLA QUALITÀ EROGATA.....	26
8.7 SUGGERIMENTI E RECLAMI	26

9. Appendice

9.1 REGOLAMENTI UTILIZZO SALE.....	27
9.2 MODELLO RECLAMI.....	27

1. INFORMAZIONI SULLA COOPERATIVA ULIXES

1.1 SEDE

La sede **legale** è in Viale Einaudi 15, presso Confcooperative.

La sede **amministrativa** coincide con il Laboratorio Urbano gestito dalla cooperativa in Largo Gramsci, 7, a Bitonto.

I recapiti: tel. 080.3743487, fax 080.9649900.

1.2 STORIA DELLA COOPERATIVA

La Ulixes cooperativa sociale nasce il **26 gennaio 2004** per volontà di alcuni giovani di coniugare le proprie professionalità, l'amore per il proprio territorio e il desiderio di salvaguardarlo e valorizzarlo, investendo forze ed energie nell'educazione dei più piccoli e nell'informazione dei più grandi.

La scelta della forma giuridica e l'accompagnamento nelle prime fasi dell'attività vantano l'accompagnamento di don Lino Modesto e di Gloria Vicino, rispettivamente direttore e animatore dell'Ufficio per la Pastorale del Lavoro e referenti per il **Progetto Policoro** nella diocesi di Bari-Bitonto. All'interno del progetto Policoro, i soci non solo ricevono una formazione evangelica sull'etica del lavoro, ma indicazioni concrete su come muovere i primi passi nel mondo della cooperazione sociale. È da qui che nasce la scelta di aderire subito a **Confcooperative**, la principale organizzazione, giuridicamente riconosciuta, di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo. Nel 2004 la Ulixes si avvicina al **Consorzio Meridia**, il più grande Consorzio di cooperative sociali del Sud.

La fase di accompagnamento e preparazione all'ammissione come soci la porta a partecipare ad Expo Lavoro, nel novembre del 2004 e nel gennaio 2005 è ammessa come socia del Consorzio: l'aver colto la necessità di entrare nella rete, la volontà di crescere professionalmente e di consolidare le proprie attività in un più ampio quadro regionale, le fanno meritare il plauso come la più giovane cooperativa del Consorzio. Con Meridia la cooperativa ha partecipato e partecipa a diversi bandi regionali e comunitari.

Convinta che la qualità dei servizi erogati sia alla base di ogni progetto formativo, già nel giugno 2006 la cooperativa decide di investire risorse umane ed economiche per intraprendere, il percorso verso la **Certificazione di Qualità** secondo gli standard previsti dalla norma internazionale **UNI EN ISO 9001:2000**.

Il 31 ottobre 2006, la cooperativa consegue la certificazione della qualità n. 01.474.1252 – UNI EN ISO 9001:2000 per le attività EA:37 "Progettazione ed erogazione di corsi di formazione superiore e continua sulla sostenibilità ambientale e sull'ecologia".

A partire dal 05/06/2007 l'Ente Certificatore è **CDQ Italia**.

Il 04/06/2010 l'oggetto di certificazione è stato ampliato per le attività previste di codici **EA 38F – 37 – 35 'Progettazione e gestione di attività e servizi relativi a: educazione, formazione, informazione, comunicazione, tutoraggio, e documentazione in materia di ambiente, turismo, cultura rivolti a studenti di ogni ordine e grado, cittadini e turisti'**, secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

Le principali esperienze di gestione di servizi aperti al pubblico:

- Centro di educazione Ambientale '**Elaià**', dal 2005 al 2010, a valere su fondi comunali sulla base di una convenzione quinquennale;



- **Info point turistico**, dal 2008 al 2010, a valere per il 15% su fondi dell'APT (per tre edizioni di 'Città aperte') e su investimenti della coop per il restante 85%;
- Laboratorio urbano di Bitonto, **Officine culturali**, a valere sui fondi regionali del bando 'Bollenti spiriti', in corso.

1.3 ORGANI

Sono organi della cooperativa:

- l'assemblea dei soci: l'organo decisionale. Confluiscono sia i soci lavoratori che i soci volontari.
- il CdA
- il comitato di controllo.

1.4 RISORSE UMANE

La struttura organizzativa della cooperativa è articolata in: Assemblea dei Soci e CdA cui fanno riferimento i responsabili dei servizi (Responsabile Formazione, Responsabile Progettazione, Responsabile Comunicazione, Responsabile Approvvigionamenti, Referente Turismo ed Editoria, Referente Qualità).

Organigramma:

n. 1 Presidente;

n. 6 soci,

n. 2 dipendenti,

n. variabile di collaboratori a progetto.

L'Assemblea dei soci nomina i rappresentanti del CdA.

All'interno del CdA è nominato il Presidente.

I Responsabili dei servizi e i Referenti delle varie aree gestionali sono nominati tra i soci.

Gli operatori possono essere collaboratori esterni.

Attualmente i soci della cooperativa sono:

- **Nicola Mercurio**, 35 anni, presidente, ingegnere gestionale, esperto di risorse rinnovabili, responsabile delle relazioni con i Fornitori,
- **Chiara Cannito**, 35 anni, vicepresidente e m.embro del CdA, dottoressa in Lettere moderne, responsabile Didattica e Turismo, Referente per il Sistema Qualità,
- **Angela Nanocchio**, 31 anni, membro del CdA, dottoressa in Scienze Politiche, responsabile Formazione e Bandi,
- **Marco Tribuzio**, 33 anni, responsabile Progettazione a valere su bandi regionali, coordinatore delle attività del Laboratori Urbani,
- **Enrica D'Acciò**, 31 anni, dottoressa in Scienze della Comunicazione, giornalista, Responsabile Comunicazione,
- **Rita Masciale**, 32 anni, dottoressa geologa, socia non lavoratrice.
- **Bernarda Deflorio**, dipendente, responsabile Editoria e Turismo,
- **Vincenza Quarto**, dipendente, responsabile Contabilità.

2. PRESENTAZIONE DELLA CARTA



La presente Carta dei Servizi viene emessa in accordo:

- all'art. 13 della **Legge quadro 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"**,
- all'art. 58 della **Legge regionale 19/2006 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia"**.

La carta si configura come un impegno dell'Azienda/Istituzione erogatrice del Servizio pubblico locale al fine di garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

La Carta costituisce pertanto:

- strumento di **conoscenza** in quanto fornisce informazioni sul servizio del Cea, sulla struttura di organizzazione del Cea; garantisce sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;
- strumento di **partecipazione** in quanto garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti; garantisce le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- strumento di **tutela** in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami; garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami...
- strumento di **miglioramento continuo**, per la possibilità di inoltrare reclami, di avanzare richieste e suggerimenti in genere.

2.1 A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA ULIXES

La Carta dei Servizi della cooperativa Ulixes descrive i servizi della stessa allo scopo di favorire un rapporto diretto con i propri utenti.

a) Uguaglianza

I servizi della cooperativa Ulixes sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione.

I servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La cooperativa Ulixes si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

La cooperativa Ulixes rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle informazioni richieste dai propri utenti.

b) Imparzialità

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

c) Continuità

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità.



d) Accessibilità

I servizi offerti dalla cooperativa Ulixes vengono erogati in orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

e) Partecipazione e trasparenza

La partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. Suggerimenti, richieste, osservazioni da parte degli utenti saranno presi in debita considerazione.

f) Efficienza ed efficacia

La cooperativa Ulixes ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (consequendo gli obiettivi prefissati).

g) Informazione

La cooperativa Ulixes assicura con le presente il diritto all'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

h) Rapporto con gli utenti

Gli operatori della cooperativa Ulixes si impegnano a usare rispetto e cortesia nella relazione con gli utenti.

i) Valutazione

Il responsabile di ogni servizio offerto dalla cooperativa Ulixes si impegna a monitorare e valutare la qualità dei servizi e a redigere una relazione annuale.



3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI / SERVIZI

3.1 MISSION e ATTIVITÀ

La cooperativa Ulixes è una cooperativa sociale di **tipo A** e come tale offre servizi qualificati alla persona di **tipo educativo-formativo** (vd. Legge 381/1991 comma a).

I principali settori di intervento che la cooperativa offre sono:

- Giovani e inclusione sociale
- Turismo
- Ambiente.

In base alle indicazioni statutarie, attualmente la ULIXES opera su tre fronti distinti: l'educazione, la formazione, la promozione del territorio.

Progetti educativi sulla conoscenza del territorio: i più importanti servizi nel settore educazione sono: campagne di informazione e comunicazione ambientale; attività didattiche e formative; studio e analisi delle aree naturali protette; attivazione di processi di partecipazione; corsi di ecologia domestica; servizi di documentazione e ricerca; servizi di tutoraggio. La cooperativa programma questi progetti con ampio anticipo rispetto all'inizio dell'anno scolastico, così da offrire la possibilità ai referenti degli istituti scolastici della città di conoscere le attività che potranno essere inserite nei POF e PON scolastici. Per ogni attività didattica la cooperativa mette a disposizione professionisti esperti nelle varie discipline. Le tematiche affrontate nei progetti educativi afferiscono a: storia e natura del territorio; rifiuti; energie rinnovabili e non; alimentazione; mobilità sostenibile. Normalmente, la cooperativa fornisce materiale didattico. Garantisce inoltre un servizio qualificato, verificando la qualità della formazione dei propri operatori organizzando corsi di formazione/aggiornamento annuali.

Itinerari turistici storico-culturali in Puglia: i più importanti servizi nel settore del Turismo che la cooperativa ULIXES propone studi e ricerche sulla sostenibilità ambientale del turismo: escursioni naturalistiche: gestione di servizi informativi al turista; visite guidate per scuole e studenti; organizzazione di eventi di promozione del territorio. Dalle visite guidate nei centri storici della città, dove fra l'altro si garantisce l'accesso privilegiato anche a siti di regola chiusi, alla realizzazione di eventi culturali e di intrattenimento di richiamo nazionale, la ULIXES è al servizio del turista e allo stesso tempo al servizio del territorio. La Ulixes può - su richiesta - anche offrire un servizio di guida in lingua inglese. Su richiesta, soprattutto delle scolaresche, la cooperativa può fornire materiale didattico ai visitatori. Garantisce inoltre un servizio qualificato, verificando la qualità della formazione delle proprie guide e organizzando corsi di formazione/aggiornamento annuali.

La cooperativa impiega risorse umane in varie forme di progettazione a valere su bandi europei, inerenti turismo, ambiente e giovani. In questo ambito rientrano i corsi di formazione riservati agli adulti e agli altri operatori; la promozione delle attività culturali, attività trasversale rispetto alla programmazione di eventi per la promozione del territorio; attività di comunicazione e di marketing, attraverso progetti di fund raising, campagne pubblicitarie e tramite la redazione del bilancio sociale; la progettazione di diverse misure P.O.R. e di inclusione sociale.

In sintesi le principali attività:



Sezione Servizi verso giovani e fasce deboli

Gestione di Laboratori urbani intercomunali	<p>Programma Regionale “Bollenti Spiriti”: gestione dei Laboratori Urbani di Bitonto, Acquaviva delle Fonti, Cassano delle Murge, Toritto, Grumo Appula, Sannicandro di Bari.</p> <ul style="list-style-type: none">- Attivazione di corsi e seminari della scuola internazionale della pietra- Attivazione del team di ricerca sui beni culturali del territorio- Attività di animazione territoriale e di valorizzazione dei beni storico-artistici del territorio.
Convegni e tavole rotonde su diritti e cittadinanza	<ul style="list-style-type: none">- IV Settimana nazionale contro il razzismo. Iniziative di sensibilizzazione e comunicazione;- Libroscopio, Settimana della cultura scientifica- Settimana nazionale contro la violenza. Iniziative di sensibilizzazione e comunicazione.- POR PUGLIA 2000/2006. Master Pit di Primo Livello “Valorizzazione e commercializzazione dei prodotti regionali pugliesi relativi ai settori produttivi del sistema agro-alimentare”- Progetto “Integramurgia” per interventi e strategie integrate di sviluppo della cultura della legalità, della sicurezza, dell’inclusione sociale per lo sviluppo e la crescita del territorio.- PIT INTERREG III Italia – Albania Asse IV, Misura 4.2- POR Puglia 2000/2006 – misura n. 5.3: azioni formative e piccoli sussidi.

Sezione Turismo

Organizzazione Eventi e promozione del territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di comunicazione a supporto dell'attività ricettiva per il progetto "Vieni a Bitonto" - Festival dell'Olio 2009. Attività di promozione del territorio: tavole rotonde, stand di degustazione enogastronomica, eventi culturali e di intrattenimento per la valorizzazione dell'olio extravergine d'oliva. - Bitonto, Notte Bianca. Edizione 2006, 2007, 2008 e 2009 - Settimana Santa in Puglia: promozione e tavole rotonde - Partecipazione a fiera: Milano, BIT anno 2007 e 2008; Venezia Sea Trade. - Ciclo di tavole rotonde dal tema "Cantieri turismo" - Mostra fotografica "Dentro la Lama"
Visite guidate e gestione del patrimonio culturale della città	<ul style="list-style-type: none"> - Progetto provinciale "Città Aperte", edizione 2007, 2008, 2009. - Gestione Sportello di Informazione e Accoglienza Turistica - Visite guidate per gruppi e scolaresche - Giornata Touring Club. "La Penisola del Tesoro". - Educational Tour "Fra Olio e Cattedrali" - Corso di formazione per guide turistiche "Diventare guide turistiche"
Pubblicazioni e studi	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicazioni di carattere turistico su Bitonto e dintorni: guide, opuscoli, piantine e altro materiale editoriale per la promozione della città - Redazione dell'appendice per la guida cine-turistica "Effetto Puglia", edita Laterza - Servizi di ricerca e studio per l'evento "La cena del viandante", per l'associazione culturale "Civita".

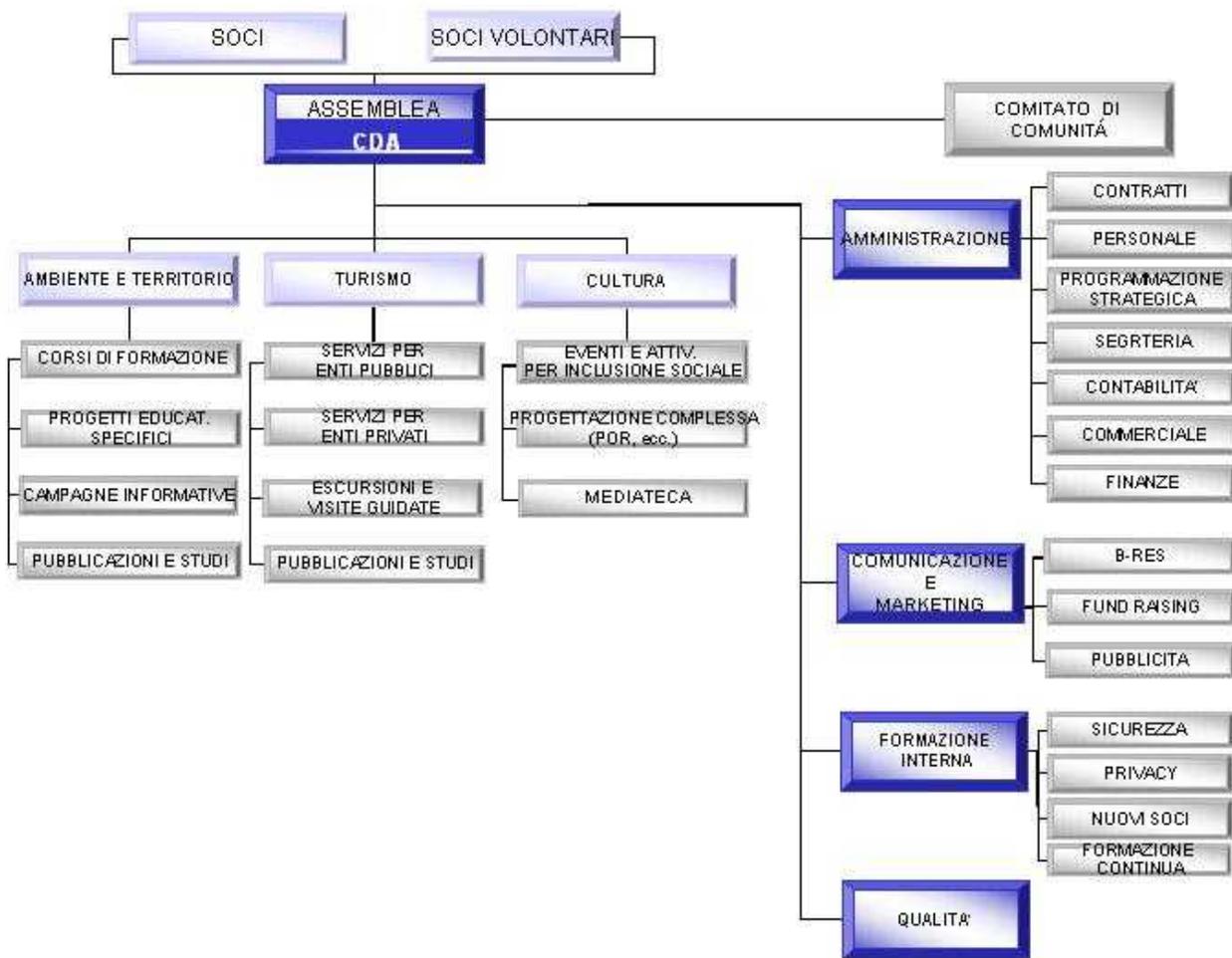
Sezione Ambiente

Servizi Didattici	<p>Bari, Mediterre, La Fiera del Mediterraneo, Edizioni 2010, 2008, 2006</p> <p>Bari, Castello Svevo. Servizi di accoglienza e assistenza al pubblico</p>
Servizi pubblici di educazione ambientale	<p>Comune di Bitonto, Centro di Educazione Ambientale "Elaia", quinquennio 2004/2009. Servizio pubblico di educazione ambientale, punto d'accesso per informazione e documentazione per la valorizzazione del territorio, sviluppo sostenibile, promozione dei processi di partecipazione. Attività didattica nelle scuole servizi di consulenza e informazione, gestione mediate e biblioteca, servizi di collaborazione con gli enti locali.</p>
Convegni, mostre, tavole rotonde sui temi dello sviluppo sostenibile, delle energia alternative e dei rifiuti.	<ul style="list-style-type: none"> - "Progetto Life07/ Races INF/IT 487. Clima Days Bari"; - DESS 2010 "Per una cultura della biodiversità"; - Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti; formazione per docenti e amministratori; - Lecce, Festival dell'Energia 2009; - Convegno, "La Puglia a gonfie vele"; - Progetti didattici "Eco – Oikos – Casa"; - Progetti didattici sulla mobilità sostenibile "La strada"; - "Energia dal Sole: gli impianti fotovoltaici"; - Bari, Campagna educativa "Eco2logicamente"; - Bari, Campagna educativa "Energeticamente"; - Bitonto, Campagna di comunicazione "Separali in casa" - Bitonto, campagna di promozione progetto di bike sharing "By Bike"



Per meglio comprendere la struttura organizzativa, ecco l'organigramma della nostra impresa sociale

3.2 ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA ULIXES



4. GIOVANI E INCLUSIONE SOCIALE: gestione del Laboratorio Urbano 'Officine Culturali'

La sede della cooperativa Ulixes coincide con quella del suo principale servizio, il **Laboratorio Urbano del comune di Bitonto 'Officine Culturali'**. La sede dispone di strutture per la strutturazione di progetti di educazione ambientale (attività didattiche, conferenze, seminari, campagne informative, etc), di attività relative al turismo e alla progettazione complessa.

È collocata nella Ex scuola di Disegno '**F. Spinelli**', in Largo Gramsci, 7.

4.1 STORIA DEL LABORATORIO URBANO

"Bollenti Spiriti" è il programma della Regione Puglia per le Politiche Giovanili, che raccoglie, in un unico contenitore, una serie di interventi e azioni dedicate ai giovani pugliesi, a sostegno della formazione, l'imprenditoria, la creatività.

Fra le iniziative progettate e finanziate da "Bollenti Spiriti" rientra anche il progetto dei "Laboratori urbani", grazie al quale i Comuni, da soli o associati fra loro, hanno avuto accesso a fondi europei per il restauro e la riqualificazione di immobili dismessi e edifici pubblici in disuso da destinare ai più giovani. Tutti i "Laboratori Urbani" sono stati affidati, tramite bandi pubblici, a organizzazioni giovanili. In un quinquennio, la Regione Puglia ha finanziato il restauro, la rifunzionalizzazione e l'arredo di 71 "Laboratori Urbani", che ha coinvolto 165 Comuni, per un totale di 132 fabbricati interessati e un investimento complessivo di 50 milioni di euro, 40 dei quali a carico della Regione Puglia. Si tratta della più importante operazione di infrastrutturazione materiale a servizio della creatività e del protagonismo giovanile mai varata da una regione italiana.

Oggi, i "Laboratori Urbani" già avviati in tutte le provincie della Puglia, ospitano sale per la musica, teatri, sale prove e spazi espositive, aule multimediali, aule per la formazione superiore e per l'avviamento professionale nei settori del turismo, dell'editoria, della cultura, dell'ambiente.

"Le officine dell'arte, della cultura e del design urbano" è il nome del progetto del laboratorio urbano intercomunale che il Comune di Bitonto e il Comune di Giovinazzo hanno presentato alla Regione Puglia per l'accesso ai fondi del programma "Bollenti Spiriti". L'immobile scelto dall'amministrazione comunale di Bitonto per ospitare il laboratorio Urbano è stata la Regia Corte di piazza Gramsci, che, dall'inizio del '900 fino alla metà degli anni '60 ha ospitato la scuola comunale di disegno "Francesco Spinelli".

Come previsto da regolamento regionale, la gestione del Laboratorio è stata affidata tramite avviso pubblico. Ad aggiudicarsi la gestione un'associazione temporanea di imprese costituita dalla scs Ulixes e dalla ditta Mecastone, in tandem con 15 partner di progetto fra ditte, associazioni e realtà imprenditoriali giovanili del centro storico di Bitonto.

In continuità con l'esperienza decennale della scuola di disegno e volendo caratterizzare la struttura con uno spiccato accento sull'imprenditoria, sono nate "Le officine della creatività" dove troveranno spazio "La scuola internazionale della Pietra" e "Il centro di ricerca sui beni culturali". Il laboratorio urbano di **Bitonto**, il laboratorio urbano di **Cassano delle Murge e di Acquaviva delle Fonti**, il laboratorio urbano di **Sannicandro di Bari, Grumo Appula e Toritto**: tre strutture, sei Comuni e un unico progetto di promozione del territorio. Nasce così il progetto "**Officine culturali**", una rete naturale di strutture che offriranno servizi dedicati ai giovani e alla cittadinanza.



4.2 FINALITÀ

Le Officine Culturali sono uno spazio di aggregazione sociale, soprattutto giovanile, che nel corso dei 5 anni della convenzione ha come scopi:

- avviare **corsi di alta formazione**. In questo avrà come responsabile *La scuola internazionale della pietra*, che avvierà corsi, stage e attività didattiche sulla lavorazione della pietra e sul restauro. I corsi, tutti di formazione superiore, saranno tenuti da maestri ed esperti provenienti da tutto il mondo. L'attività didattica sarà gestita dalla **Mecastone**, impresa specializzata nella lavorazione e nel restauro della pietra, che collabora con istituzioni quali il Politecnico di Bari e alcune Facoltà di Architettura europee, e dalla Ulixes..
- realizzare una **mediateca** sul patrimonio culturale di Bitonto. A questo scopo è istituito *Il centro di ricerca sui beni culturali*, responsabilità della Ulixes Scs. L'idea nasce dalla necessità di rendere fruibile l'immenso patrimonio artistico culturale della Puglia. Il centro si occuperà di ricerca e catalogazione, utilizzando le nuove tecnologie per la migliore sistematizzazione dei contenuti raccolti. In più, la struttura sarà a disposizione come centro di studio, aule per la formazione, spazio convegni e piccole esposizioni e, nelle intenzioni dell'amministrazione,
- promuovere **incontri culturali** quali presentazione di libri, performance teatrali, reading, mostre, esposizioni;
- organizzare **convegni** sul tema gestione dei beni culturali;
- organizzare **visite guidate** per i turisti;
- co-partecipare all'organizzazione di eventi per la promozione del territorio.

Tutto ciò al fine di trasformare il Laboratorio in un centro di attrazione e promozione culturale della città, un insieme di congegni che lavorano insieme per produrre cultura (vedi ingranaggi del logo).



Officine Culturali

**BITONTO, Largo Gramsci 7 (Palazzo della
Regia Corte / ex Scuola di disegno)**



Il Laboratorio dispone di strutture per la realizzazione di attività didattiche, conferenze, seminari, campagne informative, etc, per la consultazione della mediateca, per la realizzazione di eventi culturali, per la gestione di servizi turistici e legati all'editoria.

4.3 STRUTTURE e SPAZI DEL LABORATORIO

Ecco gli spazi del Laboratorio:

a) Aula Formazione, Mediateca e Internet Point

È uno spazio dedicato alla formazione e alla consulenza della mediateca sui beni culturali da parte di visitatori, studiosi ovvero di utenti del Laboratorio.

Vi trovano posto lavagne, sistemi di proiezione multimediale, una postazione computer e 14 postazioni pc in rete, con collegamento internet.

b) Aula Seminari

Spazio dedicato agli eventi culturali quali reading, mostre, seminari, performance teatrali, ecc. vi trovano posto 45 sedie, due tavoli per relatori, spazio per proiezione.

c) Biblio-Mediateca

È una raccolta di pubblicazioni, riviste, video, sui temi del turismo, della cultura, del terzo settore e del no profit, dell'educazione ambientale. E' possibile consultare in loco i libri o prenderne fino a due in prestito per 30 giorni (+ 30 giorni se non richiesto da altri utenti).

d) Desk della Mecastone

Spazio dedicato all'incontro con le attività e l'esperienza della Mecastone, azienda esperta nella lavorazione e nel restauro della pietra.

e) Spazio degustazioni - Bar

Spazio bar allestito degustazioni, servizi di catering, coffe break.

f) Spazio Associazioni

Locale a piano terra disponibile per riunioni di associazioni che siano in partenariato con il Laboratorio 'Officine Culturali'.



4.4 SERVIZI

Ecco i servizi offerti:

a) eventi culturali

Presso il Laboratorio sono organizzati – gratuitamente o a pagamento – eventi culturali come presentazioni di libri, mostre fotografiche o artistiche. Vengono ospitati autori, artisti, ecc.

b) progettazione e comunicazione

L'ufficio dello staff del Laboratorio Urbano è dedicato alla progettazione e alla comunicazione delle attività del Laboratorio. Vi trovano posto 6 postazioni pc per 6 operatori.

c) attività formative

Presso il Laboratorio vengono erogati - gratuitamente o a pagamento – corsi di formazione. Le attività hanno un taglio multidisciplinare e sono personalizzate a seconda dell'età dei destinatari. Per ogni attività formativa il Laboratorio mette a disposizione professionisti esperti nelle varie discipline.

I corsi si rivelano particolarmente efficaci poiché rispondono ad un fabbisogno reale: è il caso del corso di taglio della pietra, che si rivolge a laureati e non per trasmettere le tecniche del 'taglio' antico della pietra, come insegna la tradizione dei *Compagnon de devoir*.

d) consultazione mediateca e internet point

Il Laboratorio nel corso dei 5 anni sta progettando e implementerà un database sui beni culturali di Bitonto, garantendo la consultazione on line di schede descrittive.

All'utente è possibile interfacciarsi con fonti primarie e secondarie e con informazioni georeferenziali dei beni descritti: questo è possibile tramite accordi stipulati tra l'ente gestore del Laboratorio (Ulixes) e i responsabili dei luoghi deputati alla conservazione dei documenti (Archivi, Biblioteche, Musei, ecc.).

La mediateca è consultabile tramite sottoscrizione di tessera al costo di **5 euro** mensili.

La stessa dà diritto all'utilizzo del net-point.

e) rete dei Laboratori Urbani

Il progetto '*Officine culturali*' prevede che siamo in rete i tre soggetti gestori - la cooperativa Ulixes, la cooperativa CREA e la cooperativa "I bambini di Truffaut" – dei 6 Laboratori Urbani, dove sono offerti i seguenti servizi:

1. Scuola interazionale della pietra, Laboratorio di Bitonto – già citato
2. Centro di ricerca sui beni culturali, Laboratorio di Bitonto – già citato
3. Spazio Turismo, Laboratorio Sannicandro di Bari
4. Art-Tv, Laboratorio di Cassano delle Murge
5. Design factory, Laboratorio di Sannicandro di Bari



6. Il Palcoscenico delle Officine Culturali, Laboratorio di Acquaviva delle Fonti
7. Sala Prove e registrazione, Laboratorio di Toritto e Acquaviva delle Fonti
8. Cinemalab, Laboratorio di Toritto.

f) servizi in collaborazione con altre organizzazioni locali

Il Laboratorio Urbano di Bitonto ha un partenariato di 15 soggetti con cui stabilisce rapporti di collaborazione, nell'ambito della comunicazione e dell'organizzazione degli eventi, nell'ambito della progettazione e gestione della mediateca, nell'ambito della progettazione e realizzazione di eventi di promozione turistica anche a livello di editoria.

g) attività di promozione e valorizzazione

Il Laboratorio promuove e organizza incontri, dibattiti, presentazioni, mostre e altre iniziative finalizzate alla conoscenza del territorio, alla diffusione della cultura in senso lato e della crescita umana. Promuove inoltre attività di studio e di ricerca volte alla valorizzazione e alla conoscenza del patrimonio naturalistico locale.

4.5 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Il Laboratorio è aperto al pubblico con il seguente orario:

- dal **lunedì al sabato ore 9.00 - 13.00 // 14.00-21.00**
- **domenica** chiuso (salvo per eventi straordinari).

Durante il mese di agosto, il Laboratorio rimane chiuso per un periodo di 15 giorni per permettere al proprio personale di effettuare operazioni di verifica e controllo.

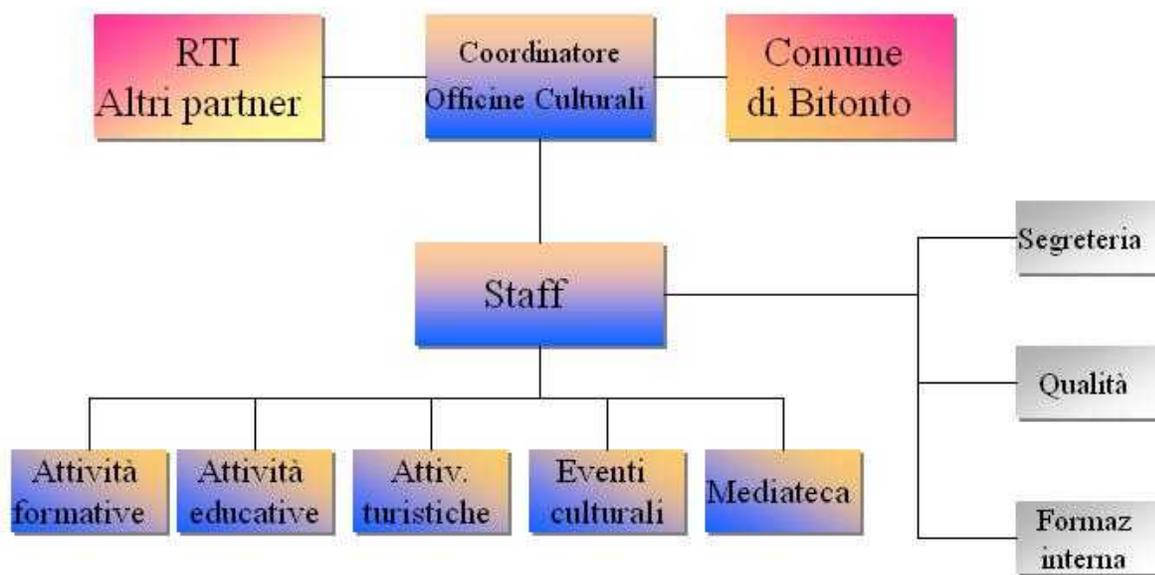
4.6 RISORSE UMANE

La struttura organizzativa del Laboratorio è articolata in: Direzione, Staff di progettazione, Equipe di operatori. Ecco l'organigramma:

- n. 1 Direttore che relazione con ente pubblico e RTI;
- n. 3 addetti allo staff di progettazione;
- n. 6 operatori;

L'aggiornamento professionale permanente del personale è un impegno che ci si assume, garantendo adeguati e frequenti corsi di formazione per tutte le competenze presenti all'interno della struttura organizzativa. Segue l'organigramma del Laboratorio Urbano





4.7 COSTI

La maggior parte dei servizi del Laboratorio Urbano sono svolte **gratuitamente**.

Sono prestazioni gratuite:

- partecipazione ad eventi culturali in senso lato come presentazione di libri, mostre, seminari, visite guidate durante Settimana della Cultura o altre giornate nazionali,
- consultazione della biblioteca del centro,
- utilizzo di spazi per incontri tra associazioni di volontariato.

Alcuni eventi possono essere a **pagamento**. Molti di questi sono gestiti in accordo con le associazioni partner. Si tratta di:

- performance teatrali
- spettacoli con degustazioni
- altro.

La partecipazione si aggira tra i **5,00 e i 10,00 euro**.

La partecipazione a convegni, seminari e corsi di formazione:

- è a **pagamento** se organizzata direttamente dalla Ulixes. Il costo può variare dalle **60,00 euro** di partecipazione ad un convegno alle **1.000 - 3.000,00 euro** della partecipazione ad un corso di alta formazione in partenariato con altri soggetti. Tali costi sono molto variabili.
- **gratuita** se vengono intercettati fondi regionali tramite partecipazione a bandi.

4.8 REGOLAMENTI

In appendice sono allegati i due regolamenti che regolano l'utilizzo delle sale del Laboratorio.

5. AMBIENTE: servizi educativi, campagne, eventi

La cooperativa vanta la gestione per 5 anni del Centro di Educazione Ambientale del comune 'Eliaia'; questo le ha garantito di imporsi nel panorama comunale e regionale con la sua *expertise* in materia di educazione ambientale, comunicazione sui temi di rifiuti, risparmio energetico, mobilità alternativa, organizzazione di eventi di conoscenza e valorizzazione delle aree naturali protette.

5.1 SERVIZI OFFERTI

Ecco i servizi offerti:

a) servizi educativi nelle scuole

Si tratta di progetti di educazione ambientale rivolti a studenti di ogni ordine e grado sui temi dei rifiuti e raccolta differenziata, risparmio energetico, mobilità alternativa, aree naturali protette e biodiversità. La cooperativa Ulixes annualmente si rivolge alle scuole del territorio con un catalogo di offerte didattiche (laboratori ed escursioni a carattere naturalistico o storico-artistico). Attraverso il monitoraggio dei fabbisogni formativi e l'ascolto continuo dell'utenza, vengono progettate attività che cercano di rispondere al meglio al bisogno degli utenti.

Le attività hanno un taglio multidisciplinare e sono personalizzate a seconda dell'età dei destinatari. Il responsabile dei progetti, al momento del colloquio di presentazione, assicura ampia disponibilità nel rimodulare gli stessi a seconda delle esigenze specifiche della scuola. La cooperativa programma questi incontri con ampio anticipo rispetto all'inizio dell'anno scolastico, così da offrire la possibilità ai referenti degli istituti scolastici della città di conoscere le attività che potranno essere inserite nei POF scolastici.

Per ogni attività didattica la cooperativa mette a disposizione professionisti esperti nelle varie discipline.

Gli operatori hanno solo la funzione di facilitatori e di esperti della materia e non è loro compito specifico mantenere l'ordine e la disciplina all'interno del gruppo, incarico che ci si aspetta venga eseguito dagli insegnanti.

L'attività di educazione didattica che viene svolta dagli operatori della cooperativa Ulixes ha una maggiore valenza sul gruppo se è condivisa e partecipata con gli insegnanti accompagnatori che possono in questo modo facilitare gli alunni nell'apprendimento e l'operatore della Ulixes nella conduzione dell'attività didattica.

b) campagne di sensibilizzazione

Si tratta di campagne rivolte a cittadini, amministratori, e categorie specifiche sui temi rifiuti e raccolta differenziata, risparmio energetico, mobilità alternativa, in collaborazione con Enti Parchi, Regione, comune di Bitonto e comune di Bari, provincia, CIASU e altri soggetti.

c) eventi di conoscenza e valorizzazione delle aree naturali protette



La Ulixes organizza escursioni in bici e a piedi, convegni, eventi di sensibilizzazione tesi a conoscere, tutelare e valorizzare le aree naturali protette di Bitonto e non solo, in collaborazione con Enti Parchi, Regione, comune di Bitonto e comune di Bari, provincia, CIASU e altri soggetti.

d) biblico-mediateca ambientale

È una raccolta di pubblicazioni, riviste, video, sui temi dell'educazione ambientale, del turismo verde, della cooperazione sociale e del mondo del no profit, del turismo verde e sostenibile che si trova nella sede del Centro di Educazione ambientale. È possibile anche visionare il materiale informativo e pubblicitario prodotto dalla cooperativa per la promozione del territorio locale e regionale.

COSTI

Sono variabili. È possibile fornire dei costi indicativi:

a) progetti educativi nelle scuole

ORE	8	COCOSTO	10 € a studente
	10		12 € a studente
	12		14 € a studente
	14		16 € a studente

b) visite guidate

ORE	3	COSTO	5 € a partecipante (per gruppi di 20)
	5		12 €
	8		15 €



6. TURISMO:

Gli esperti della cooperativa Ulixes hanno gestito per 2 anni un Info point turistico.

6.1 INFO POINT

Situato nei pressi di **Porta Baresana**, l'ufficio viene aperto in occasione di venti straordinari e viene utilizzato per la distribuzione di brochure e materiale promozionale e per l'assistenza a turisti e cittadini.

È suddiviso in due spazi: uno finalizzato al front office e uno al back office.

6.2 SERVIZI

Ecco i servizi offerti:

a) ricerche e studi

La Ulixes ha effettuato indagini e redatto report sui flussi turistici a Bitonto e nei paesi limitrofi. Ha anche redatto studi sul sistema integrato dei soggetti

b) il circuito 'Vieniabitonto'

La Ulixes ha realizzato una serie di attività e materiali del circuito 'Vieniabitonto' al fine di promuovere e valorizzare il patrimonio artistico di Bitonto:

- il sito www.vieniabitonto.it che ospita sezioni quali 'dove dormire', 'dove mangiare', 'come arrivare', finalizzate al turista in visita alla città
- la card 'vieniabitonto' rivolta a cittadini e turistici, al fine di ricevere sconti su acquisti. I visitatori, inoltre, potranno acquistare prodotti tipici a prezzo inferiore presso alcuni esercenti convenzionati con la cooperativa.

c) visite guidate

I soci della Ulixes promuovono e realizzano visite guidate di carattere artistico.

Queste possono essere rivolte a cittadini, turisti italiani e stranieri. Offre anche un servizio in lingue. A richiesta può anche fornire un servizio di mediazione con altre enti in Puglia e in Italia per che si occupino di turismo verde ed ecosostenibile.

La Ulixes garantisce l'accesso privilegiato a siti (chiese o palazzi) di regola chiusi.

Garantisce inoltre un servizio qualificato, verificando la qualità della formazione delle proprie guide e organizzando corsi di formazione/aggiornamento annuali.

d) pubblicazioni di carattere promozionale

La Ulixes ha realizzato nel tempo diverse pubblicazioni a carattere turistico promozional della città



- il pamphlet informativo in occasione del '**La Penisola del tesoro**' – marzo 2009
- la **mappa** del centro storico di Bitonto
- il depliant **Next stop**
- la guida turistica **Next stop**.

È in fase di redazione un catalogo fotografico



7. LA RETE

7.1 CONFCOOPERATIVE

La cooperativa è iscritta dal 2004 a Confcooperative, Confederazione Cooperative Italiane, la principale organizzazione, giuridicamente riconosciuta, di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali. Una famiglia composta da 18.940 cooperative con un fatturato di 54.500 milioni di euro.

L'adesione a Confcooperative è anche adesione e piena adozione al Codice Etico di Federsolidarietà, che indica i **principi** per l'identità delle cooperative sociali (Gestione democratica e partecipata, Parità di condizioni tra i soci, Trasparenza gestionale) e gli **indirizzi di strategia imprenditoriale** (dimensione, territorialità, specializzazione, valorizzazione generalizzata delle diverse risorse umane che fanno capo alle cooperative, porta aperta e integrazione societaria di lavoratori retribuiti, volontari, fruitori, collaborazione e integrazione tra cooperative, promozione, vigilanza, sanzioni).

7.2 CONSORZIO MERIDIA

La cooperativa aderisce dal 2005 al Consorzio Meridia, il più grande Consorzio di cooperative sociali del Sud.

Dal 1999 Meridia opera per rispondere ad un bisogno condiviso di lavorare in rete nell'affrontare i temi dell'imprenditoria sociale.

Il Consorzio rappresenta inoltre, sede privilegiata per la valutazione e realizzazione di progetti socio-educativi e di inserimento socio-lavorativo, svolgendo così una funzione sia nella fase di studio, analisi e pianificazione sia in quella di progettazione dell'intervento.

Attualmente al Consorzio aderiscono 23 cooperative sociali. Il dato aggregato dei soggetti lavoratori è di oltre 300 persone; il fatturato aggregato supera i 4 milioni di euro.

7.3 ALTRE ORGANIZZAZIONI LOCALI

La cooperativa Ulixes crede nel lavoro di rete. Per questo può vantarsi della collaborazione con diversi soggetti locali:

- partner di Officine culturali
 - BURNING STUDIO di Carbone Alessandra
 - CENTRO RICERCHE DI STORIA E ARTE-BITONTO
 - Associazione FATTI D'ARTE
 - DOM&PARTNERS di Domenico Ciocia
 - Associazione AR.CO.DE.ME.
 - LIBRERIA DEL TEATRO
 - B&B IL GRIFONE di Angela Giordano



- Associazione IL CENACOLO
- RES EXTENSA di Elisa Barucchieri
- FUNZIONI VISIBILITA' di Cambione Francesco
- LIBRERIA HAMELIN
- Associazione REMMADE
- CNA - ECIPA BARI
- VILLA LUISA di Lucia Schiavone
- MEDIA TREND STUDIO di Di Carlo Rosa

8. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

8.1 INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

La cooperativa ha un proprio regolamento interno, approvato in data 29/11/2004. Esso disciplina:

- la tipologia di soci della cooperativa
- la modalità di contratto
- i diritti e doveri dei soci
- corresponsione delle remunerazioni e ristorno
- l'organizzazione del lavoro
- codice disciplinare
- diritti sindacali
- normativa applicabile ai soci non subordinati
- norme sulla sicurezza del lavoro
- infortunio e malattia

8.2 DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi della cooperativa Ulixes hanno diritti e doveri; in particolare:

a) I soggetti beneficiari dei servizi devono:

retribuire la Cooperativa secondo le norme fissate nel contratto di prestazione e nei tempi stabiliti al momento della stipula.

b) La cooperativa nei confronti dei propri beneficiari deve:

redigere una relazione finale del lavoro compiuto

- il proprio bilancio di previsione;
- i propri obiettivi gestionali;
- i dati sulle prestazioni e sull'utilizzo dei servizi previsti dalla presente Carta;
- i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
- la relazione consuntiva dell'attività svolta nell'anno precedente;

c) Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili presso il Laboratorio Urbano o reperibili tramite il collegamento remoto con altri servizi;
- assiste l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- è vincolato dal segreto d'ufficio in tutti i rapporti con l'utente.

d) L'utente



- ha il diritto di usufruire dei servizi della Ulixes osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale del Cea e degli altri utenti.

8.3 TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

a) Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Ulixes nella Carta dei Servizi. Nel reclamo devono essere indicati: generalità, indirizzo e recapito telefonico; lo stesso può essere inoltrato verbalmente, per iscritto o spedito per fax. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre 10 giorni dal ricevimento.

In appendice è riportata copia del modulo per presentare il reclamo.

b) Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

8.4 SITO

La cooperativa ha un proprio sito: www.cooperativaulixes.it

Sul sito ci sono informazioni sui soci, sui servizi offerti, sulle attività svolte.

È possibile visionare anche altri siti:

- www.officineculturali.it, relativo al Laboratorio Urbano,
- www.elaiabitonto.it, relativo alle attività ambientali svolte come CEA,
- www.vieniabitonto.it, relativo alle attività turistiche.

Le procedure di prenotazione di alcuni servizi sono stati informatizzati così da facilitare e velocizzare l'iter.

8.5 VALIDITÀ DELLA CARTA

La cooperativa Ulixes si impegna a pubblicare la Carta aggiornandola ogni qualvolta ciò si renda necessario, tramite provvedimento del Direttore comunicandolo al Comune di Bitonto. La Ulixes darà inoltre la massima diffusione della Carta e dei suoi aggiornamenti.

8.6 MONITORAGGIO DEI SERVIZI



Con periodicità prefissata la cooperativa effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei servizi erogati.

La Ulixes effettua monitoraggi dei bisogni, fissa gli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

8.7 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA E DELLA QUALITÀ EROGATA

Ai fini della verifica della qualità del servizio offerto, l'Ulixes individua i seguenti indicatori di qualità che si impegna a monitorare, assicurando nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore. Indicatori sulla qualità erogata sono:

- Grado di collaborazione con enti e organizzazioni territoriali
- N. di iniziative della cooperativa
- Attivazione di nuove collaborazioni
- Grado di efficienza dei fornitori
- Seminari di formazione per i soci
- Grado di differenziazione dell'utenza
- Grado di differenziazione dell'offerta per fasce d'età

La qualità percepita viene misurata tramite i seguenti indicatori:

- Livello di soddisfazione dell'Utente
- Incontro per la rilevazione fabbisogni formativi/ bisogni/ richieste di Committenti
- Livello di Soddisfazione dei Committenti (PA, Enti locali)

Le modalità di rilevazione possono essere sia diretti (questionari, schede di valutazione) che indiretti (stampa locale, inviti presso seminari o convegni in qualità di esperti di educaz. ambientale, ecc.)

8.8 SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine all'organizzazione del servizio. In appendice è riportato il modello per effettuare i reclami.