



Professionisti della Lingua dei Segni.



Perchè l'accessibilità è un diritto!

IG: interpretilis  
segreteria@cooperativacrei.it  
**+39 333 813 3286**

**Carta dei Servizi**  
ultimo aggiornamento 18/07/2020

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Cooperativa CREI**

### **Indice**

1. Introduzione
  - 1.1.Che cos'è la carta dei servizi
  - 1.2.Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi
2. La Cooperativa Crei
  - 2.1.Mission
  - 2.2.Situazione attuale della Cooperativa
  - 2.3.Scheda Cooperativa Crei
  - 2.4.Struttura organizzativa interna. Organigramma.
  - 2.5.Servizi erogati
  - 2.6.Gli Utenti e il Miglioramento
  - 2.7.Validità della Carta

## **PRIMA SEZIONE: LA COOPERATIVA CREI**

### **1. Introduzione**

#### **1.1 Che cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi ha come finalità quella di presentare alle persone sorde e udenti, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie di servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto.

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di conoscenza e di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

Tale strumento rende possibile la comunicazione diretta e trasparente tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

- 1) Presentazione della Cooperativa e i principi fondamentali che ispirano l'attività.
- 2) Servizi offerti.
- 3) Standard di qualità dei servizi offerti.
- 4) Informazioni sulla tipologia dei servizi offerti e le modalità di accesso.
- 5) Modalità di tutela dei cittadini-utenti e relative procedure di reclamo.

I Contenuti sono:

- 1) Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della Cooperativa.
- 2) Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione.
- 3) Descrizione e informazione sui servizi che la Cooperativa svolge nelle sue aree di intervento.
- 4) Definizione degli standard di qualità.

#### Art 1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti nei diversi ambiti lavorativi.

#### Art. 2. Imparzialità

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, equità e imparzialità.

#### Art. 3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

#### Art. 4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza

dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle

informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

#### Art. 5. Diritto di scelta

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia

prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

#### Art. 6. Partecipazione e informazione

La Cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela

dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Legge in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico
- accesso tramite videochiamata per le persone sorde
- sito internet: [www.interpretilis.it](http://www.interpretilis.it)
- supporti multimediali
  - carta dei servizi

#### Art. 7. Efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni interprete lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## **2. La Cooperativa CREI**

La Cooperativa CREI è stata fondata da un gruppo di Interpreti LIS di Roma che hanno deciso, vista la loro esperienza pluriennale sul mercato nazionale, di realizzare e organizzare servizi di interpretariato in simultanea, puntando alla piena soddisfazione dell'utenza Sorda e Udente.

La LIS (Lingua dei Segni Italiana) è la lingua utilizzata dalle persone Sorde Segnanti per comunicare azioni, idee ed emozioni, esattamente allo stesso modo di una lingua parlata. Si tratta di una lingua visiva che viaggia sul canale visivo-gestuale, viene "ascoltata" con gli occhi e "parlata" con le mani e più in generale con tutto il corpo, attraverso una comunicazione "faccia a faccia".

L'interprete di LIS è un professionista adeguatamente formato che interviene nelle situazioni in cui si renda necessario permettere uno scambio comunicativo, linguistico e culturale, tra utenti Sordi e Udenti, tale da offrire alle persone Sorde l'opportunità di confrontarsi alla pari con la società che le circonda

A tale scopo la Cooperativa CREI effettua servizi di interpretariato e traduzione da e in LIS in qualsiasi ambito, di elevata qualità tecnica e professionale.

Nello specifico la Cooperativa CREI mette a disposizione la propria competenza per realizzare e organizzare:

- servizi di interpretariato di conferenza e trattativa in ogni ambito, sia pubblico che privato;
- traduzioni da testo in italiano scritto alla LIS e viceversa;
- sottotitolazione di video in LIS;
- sottotitolazione in diretta;
- formazione e aggiornamento;
- eventi promozionali e aggregativi;
- collaborazioni alla ricerca scientifica.

Nel nostro staff sono presenti interpreti con specifiche qualifiche per la realizzazione di servizi di interpretariato a distanza (“video interpretariato” e “video telefono ponte”) attraverso appositi apparecchi telefonici o computer.

Inoltre la CREI opera, oltre che nel settore dell'interpretariato di LIS, anche più in generale nei servizi alle persone Sorde, dall'interpretariato Lingue dei Segni straniere: dal settore educativo e formativo all'ambito legale, dal settore socio-sanitario all'ambito di ricerca scientifica.

I soci fondatori da anni sono impegnati in collaborazioni con enti di ricerca scientifica sulla LIS e sono docenti e coordinatori di corsi di LIS e di corsi di formazione per interpreti LIS.

Oltre ai soci interpreti e traduttori la CREI ha una fitta rete di collaboratori che consente di offrire servizi a livello territoriale e nazionale.

## **2.1 Mission**

La cooperativa Crei si propone di perseguire l'interesse generale della promozione umana e l'integrazione dei cittadini attraverso la realizzazione di servizi di interpretariato LIS e più in generale di servizi che possano favorire la comunicazione e l'integrazione delle persone sorde e udenti nella vita sociale

La cooperativa offre prevalentemente servizi di interpretariato LIS/Italiano, Italiano/LIS e in altre lingue:

- interpretariato di conferenza nel settore educativo e formativo, tecnico, giuridico - legale, sanitario, sociale, scientifico, letterario;

-

- interpretariato di trattativa in diverse situazioni quali:
  - colloqui di lavoro
  - visite mediche
  - stipula di atti notarili e contratti
  - cerimonie (matrimoni, battesimi , funerali, ecc.)
  - Colloqui nella scuola di genitori sordi con le insegnanti
  - Riunioni di condominio

Inoltre mette al servizio della committenza personale esperto per

- traduzioni;
- sottotitolazioni;
- formazione professionale;
- ricerca e consulenza;
- organizzazione di eventi e cura di pubblicazioni.

## **2.2 Situazione attuale della Cooperativa**

La Cooperativa Crei attualmente gestisce:

1. Il servizio di interpretariato per l'università Roma3. Accademia delle Belle Arti di Roma;
2. Servizi di interpretariato per la Pubblica Amministrazione;
3. Servizi di interpretariato per Aziende private;
4. Servizi di trattativa per le persone sorde

## **2.3 Scheda Cooperativa CREI**

**Denominazione** Crei cooperativa sociale di interpretariato, ricerca, formazione LIS

**Natura giuridica** Società Cooperativa sociale a responsabilità limitata

**Codice fiscale/partita IVA** 10853451002

**Data di costituzione** 24/02/2010

**Data registrazione** 09/03/2010

**durata Impresa** data termine: 31/12/2060

**Sede legale** Via Cesio Basso n. 5 - CAP 00136 Roma

**Tel 3357491139 – 3338133286 - 3280572845**

**email** segreteria@cooperativacrei.it

**sito** www.interpretilis.it

**Consiglio di Amministrazione:**

**Maria Luisa Franchi** - Legale Rappresentante e Presidente del CDA

Nata a Roma l'08/08/1956

C. F. FRNMLS56M48H501D

**Roberta Vasta** - Consigliere

Nata a Roma il 03/06/1969

C.F. VSTRRT69H43F611D

**Cristiano Iacoangeli** - Consigliere

Nato a Roma il 17/08/1978

C.F. CNGCST78M17H501R

**Iscritta.** Albo della Cooperazione Sociale n. A204047 il 03/03/2010

**2.4 Struttura organizzativa interna. Organigramma:**

**Presidente del CDA e responsabile di Progetto:**

Maria Luisa Franchi

**Segreteria Amministrativa e responsabile delle risorse umane:**

Roberta Vasta

**Responsabile Comunicazione e Vendite**

Cristiano Iacoangeli

**Staff interpreti**



## 2.5 SECONDA SEZIONE: Servizi erogati

Servizi di interpretariato LIS di trattativa				
Funzione	Descrizione	Destinatari	Attività e servizi previsti	Modalità di accesso e fruizione
Servizi di trattativa	Servizi di interpretariato su richiesta da parte di persone sorde per esigenze legata alla vita quotidiana	Persone sorde o persone udenti che necessitano di comunicare con persone sorde	Servizi di interpretariato per visite mediche, colloqui con avvocati, riunioni di condominio, per cerimonie, incontri nelle scuole.	Richiesta per appuntamento

Servizi di interpretariato LIS per formazione				
Funzione	Descrizione	Destinatari	Attività e servizi previsti	Modalità di accesso e fruizione
Servizi di interpretariato per l'accessibilità	Interpretazione e traduzione su richiesta di enti che organizzano eventi al quale partecipano persone sorde	Dipendenti sordi della Pubblica Amministrazione, persone sorde in generale	Interpretazione e/o traduzione in simultanea (in presenza) dell'evento	Richiesta su assegnazione e di incarico del servizio

Servizi di interpretariato per l'Università Roma Tre				
Funzione	Descrizione	Destinatari	Attività e servizi previsti	Modalità di accesso e fruizione
Servizio di interpretariato in ambito universitario	Si garantiscono servizi di interpretariato per le lezioni, esami, colloqui con i docenti, per seminari e convegni in ambito universitario	Studenti sordi	Servizi di interpretariato in presenza e traduzione di testi	Richiesta tramite moduli online forniti dall'università

Servizi di traduzione in LIS per video (traduzione a vista)				
Funzione	Descrizione	Destinatari	Attività e servizi previsti	Modalità di accesso e fruizione
Servizi di interpretariato per l'accessibilità di testi scritti	Traduzione in LIS (a vista) di testo scritto in italiano	Dipendenti sordi della Pubblica Amministrazione, persone sorde in generale	Traduzione in LIS (a vista) di testo scritto in italiano e relativa videoregistrazione con montaggio	Richiesta su assegnazione di incarico del servizio

## 2.6 Gli utenti e il miglioramento

La Cooperativa Crei utilizza metodologie di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi e definire possibili miglioramenti, al fine di studiare e valutare la variabilità dei processi, elaborando e quantificando indicatori di qualità. In particolare, il loro impiego è finalizzato a monitorare gli indicatori degli obiettivi di qualità, quali:

- la soddisfazione del cliente;
- i reclami e le non conformità;
- le aree e/o i processi che necessitano di miglioramenti;
- indicatori relativi allo svolgimento dei servizi (ritardi, quantità, livello di qualità dei lavori svolti, rispetto dei requisiti, ecc. );
- caratteristiche e andamento dei processi e del servizio, incluse le opportunità per Azioni Preventive;
- il comportamento degli interpreti;
- il comportamento dei fornitori.

Attraverso la misura di tali indicatori è possibile conoscere e rappresentare l'andamento temporale del livello qualitativo del servizio erogato.

Sulla base dei dati così elaborati e rappresentati, vengono individuati gli aspetti carenti, su cui operare prioritariamente per migliorare i processi.

## 2.7 Validità della Carta

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione. La Cooperativa può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti e Utenti. La Cooperativa può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.

La presente Carta dei Servizi verrà esposta all'interno della struttura della cooperativa, al fine di rendere pubblico il suo contenuto, inoltre la stessa, sarà a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.