

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio di prevenzione territoriale del disagio giovanile “STREETWORK BZ – Lotto 3”

1. INTRODUZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La “Carta della qualità dei servizi” viene redatta in ottemperanza all’art. 37 della legge provinciale n. 22 del 20 dicembre 2012 emanata in applicazione della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 art. 2 comma 461 e della delibera provinciale n. 1407 del 2017. È uno strumento di condivisione tra i diversi interlocutori dei servizi, Enti Pubblici, Associazione e utenti, e ha lo scopo di:

- informare gli utenti circa i criteri di accesso, le modalità di funzionamento e le condizioni per la valutazione delle prestazioni dei servizi;
- tutelare le posizioni soggettive degli utenti costruendo le condizioni di cittadinanza necessarie in termini di partecipazione attiva ai momenti decisionali e gestionali dei servizi stessi e fornendo indicazioni circa le procedure per la propria tutela nei casi di inadempienza;
- migliorare la qualità dei servizi e costituirne la principale garanzia in termini di determinazione di standard, procedure di valutazione e modalità di organizzazione.

2. IL SERVIZIO “STREETWORKBZ – LOTTO 3”

Il presente documento si riferisce essenzialmente a tutte le attività che il Servizio “Streetwork BZ – Lotto 3” eroga a favore dei giovani tra gli 11 e i 26 anni in situazioni di disagio che gravitano sul territorio della Città di Bolzano. Il servizio Streetwork BZ è diviso in 3 lotti e gestito in partenariato dalle associazioni Forum Prevenzione, La Strada – Der Weg e Volontarius ONLUS. Associazione Volontarius ONLUS gestisce il Lotto 3: attività di prossimità e animazione in contesti informali.

Associazione Volontarius ha sede in Bolzano in via G. Di Vittorio 33 ed è dotata del sistema qualità con certificazione conforme alla normativa EN ISO 9001:2015.

La Carta della Qualità dei Servizi del servizio “Streetwork BZ – Lotto 3” si può reperire:

- a) nel sito internet www.grupповolontarius.it alla sezione “I nostri progetti”:
<https://grupповolontarius.it/projects/street-work.html>
- b) richiedendone una copia stampata al referente del servizio;
- c) nel sito del Centro Tutela Consumatori Utenti: www.consumer.bz.it



3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e Imparzialità

Il Servizio “Streetwork BZ – Lotto 3” si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti vulnerabili e degli utenti socialmente più deboli.

Continuità

Il Servizio “Streetwork BZ – Lotto 3” si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare delle proprie attività, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni.

Partecipazione

Il Servizio “Streetwork BZ – Lotto 3” promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare il Servizio è aperto alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

Efficienza ed Efficacia

Il Servizio “Streetwork BZ – Lotto 3” persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La presente Carta dei servizi verrà affissa nelle bacheche della sede di Via G. di Vittorio 33, dove ha sede l'atelier in cui gli utenti del servizio svolgono i laboratori in presenza degli operatori.

Cortesia – Comunicazione e multilinguismo

Il Servizio “Streetwork BZ – Lotto 3” si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato e garantendo il servizio nelle lingue della Provincia e nelle principali lingue straniere parlate dagli utenti.

4. L'EQUIPE DI LAVORO

Il servizio afferisce all'Area Persone di Strada dell'Associazione Volontarius. L'équipe è composta da personale di ambo i sessi con pluriennale esperienza in educativa di strada e linguaggi giovanili, che da anni lavora con i giovani del territorio.

5. I SERVIZI OFFERTI

5.1 Mission del servizio

L'erogazione del servizio offerto da “Streetwork BZ – Lotto 3” si fonda su alcuni principi fondamentali, (esprimendo valori fondanti il lavoro dell'équipe educativa):

- uguaglianza ed imparzialità: gli interventi educativi vengono erogati nel rispetto dei diritti umani e, nel caso di minori, dei diritti dei minori senza discriminazione di alcun genere, come sancito dalla Carta dei diritti del Fanciullo (Onu, 1989);
- centralità dei giovani: la centralità dei giovani è la costante attorno a cui ruotano tutti gli interventi e le



- attività posti in essere;
- tutela ed accompagnamento: il servizio tutela i bisogni individuali ed effettivi di ogni giovane e si pone l'obiettivo di accompagnarli concretamente, predisponendo le basi per un'autonomia socio-relazionale;
- autonomia: le attività e le progettualità individualizzate sono pensate nel rispetto dell'autonomia dei minori e sono costruite con l'obiettivo di potenziarla. L'autonomia è valorizzata tenendo conto delle caratteristiche di ciascun giovane.

5.2 La metodologia

La metodologia di lavoro utilizzata è quella del lavoro di strada e delle tecniche che ad esso afferiscono, combinate con attività e linguaggi appartenenti al mondo dell'arte, della creatività e dello sport. Spostandosi a piedi, in bici o con il camper, gli operatori si recano con regolarità nei luoghi di aggregazione giovanile (parchi, piazze, centri commerciali) e si propongono ai/alle ragazzi/e come interlocutori alternativi rispetto agli appartenenti al mondo adulto con cui sono soliti interfacciarsi, spesso in maniera conflittuale. Nel rispetto del principio della centralità del giovane, gli/le utenti, sempre sostenuti e supportati dagli operatori, sono partecipanti attivi dei processi di cambiamento e non passivi destinatari: il loro protagonismo è sempre incoraggiato e continuamente stimolato, in un'ottica di progressivo empowerment.

5.3 Le attività

Le attività del servizio si dividono in:

- **Mappatura del territorio e osservazione dei fenomeni giovanili.** Uscite su strada per il contatto con il target e la mappatura del territorio della città di Bolzano, effettuate a piedi, in bici o con l'ausilio di un'unità mobile (camper) che fungerà anche da "laboratorio artistico mobile". Obiettivo: raccolta dati, pianificazione degli interventi, aggancio dei giovani attraverso il contatto diretto e informale; implementazione un lavoro di rete.
- **Attività educative e di animazione.** Attività strutturate e semi strutturate da costruire e realizzare assieme ai/alle giovani, sia in strada che in contesti più strutturati come palestre, locali e atelier dell'Associazione Volontarius (sito in via G. di Vittorio 33). Laboratori artistici, manuali, sportivi, culturali; eventi pubblici di aggregazione e animazione. Obiettivo: sviluppo di competenze, emersione di talenti, sensibilizzazione rispetto a comportamenti e fattori di rischi, sviluppo dello spirito di gruppo, del senso civico e del rispetto della legalità.
- **Micro progettualità socio-educative partecipate.** Dirette a singoli/e ragazzi/e o interi gruppi che manifestino un disagio o siano coinvolti in comportamenti e/o situazioni a rischio. Co-costruite assieme ai/alle giovani coinvolti, in un'ottica di partecipazione attiva diretta all'empowerment e allo sviluppo di competenze e autonomia. Durata variabile a seconda delle problematiche riscontrate e degli obiettivi definiti. Obiettivo: sviluppo di competenze e autonomia.
- **Mediazione territoriale** Risposta a segnalazioni formali da parte di enti o Istituzioni e/o segnalazioni informali da parte di privati cittadini Obiettivo: conciliazione dei conflitti e abbassamento della tensione sociale attraverso l'intervento diretto sui fattori scatenanti, mediando tra le istanze dei giovani e il rispetto delle norme di convivenza.

5.4 Altri partner del servizio

I partner del Servizio sono Forum Prevenzione, gestore del Lotto 1, e Associazione La Strada – Der Weg, gestore del Lotto 2.

6. IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione di servizi, il Servizio "Streetwork BZ – Lotto 3" ha individuato alcuni



“standard” che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e il Servizio, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede all’indennizzo a favore dell’utente di € 50,00.

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell’Autorità pubblica.

Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Mappatura, osservazione e contatto con il target	Frequenza	Almeno 2 uscite su strada a settimana.	SI
Attività educative e di animazione	Organizzazione di laboratori (artistici, creativi, manuali, culturali, sportivi) e di eventi pubblici di aggregazione giovanile	Per tutti gli utenti. Su appuntamento e non.	SI
Informazioni	Disponibilità a consulenze spontanee eseguite da collaboratori, volantini, mappe, campagne di sensibilizzazione, brochure, internet	Per tutti gli utenti. Su appuntamento e non.	SI
Accompagnamento personalizzato	Disponibilità a colloqui di counselling, orientamento, consulenza, segretariato sociale	Per gli utenti coinvolti nelle micro progettualità socio-educative partecipate. Con appuntamento.	SI
Mediazione territoriale	Risposta a segnalazioni formali e informali e interventi per la mediazione dei conflitti	Per cittadini, enti, servizi, istituzioni.	SI

Il Servizio StreetworkBZ – Lotto 3 e l’Associazione Volontarius operano in ottemperanza alla certificazione EN ISO 9001:2015 per la “*progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e di momenti formativi orientati all’inserimento lavorativo e sociale di persone in stato di bisogno e per il miglioramento delle competenze degli operatori in ambito socio assistenziale*”, conseguita nel 2008 e rinnovata negli anni a seguire.



Bilinguismo

L'équipe responsabile per la realizzazione del servizio possiede un'adeguata conoscenza della lingua italiana e della lingua tedesca.

Sicurezza

Gli operatori hanno ricevuto un'adeguata formazione in materia di sicurezza sul lavoro, precauzioni antincendio e antinfortunistiche secondo le prescrizioni di legge.

Riservatezza e privacy

Si rispetta rigorosamente la riservatezza su tutti i dati sensibili, personali e in generale su tutte le informazioni. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali. I dati relativi a minori sono sottoposti a una rigorosa segretezza.

7. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli/delle utenti è un impegno prioritario per il Servizio "Streetwork BZ – Lotto 3". Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio;
- b) analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta delle Qualità dei Servizi.

7.1 Reclami, disservizi e suggerimenti

Il Servizio "Streetwork BZ – Lotto 3" si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utente può inoltre fornire reclami, suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto.

I reclami, disservizi e suggerimenti vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

reclami@volontarius.it

oppure presentati direttamente presso la sede dell'Associazione Volontarius al seguente indirizzo ed inseriti nelle apposite cassette "Suggerimenti e reclami" poste all'entrata:

Associazione Volontarius Onlus, Via Giuseppe di Vittorio 33, 39100, Bolzano.

Nel caso di reclamo, entro 15 giorni dal ricevimento verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.



8. CONTATTI

ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS

VIA G. DI VITTORIO 33
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 402338
FAX 0471 051022
E-MAIL: associazione@volontarius.it

SERVIZIO STREETWORK BZ – LOTTO 3

VIA G. DI VITTORIO 33
39100 BOLZANO
TELEFONO 0471 402338
FAX 0471 404807
E-MAIL streetworkbz@volontarius.it

9. MEZZI PUBBLICI PER RAGGIUNGERE LA SEDE DEL SERVIZIO

Stazione ferroviaria “Bolzano Sud”; fermata dell’autobus di fronte alla Fiera di Bolzano, via B. Buozzi, bus 10 A, 10 B, 111.

10. CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se l’utente non è soddisfatto del riscontro al reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione di cui all’Allegato C in modo gratuito. La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTU. Le spese relative al funzionamento della procedura sono comprese tra quelle da sostenere in attuazione dell’art. 2, comma 461, lettera F) della Legge n. 244/2007 con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l’intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo è già coperto il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la conciliazione del componente la Commissione di conciliazione che opera in rappresentanza dei consumatori.

La procedura di conciliazione s’intende instaurata all’atto in cui perviene la domanda di conciliazione. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull’ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L’accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l’espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all’utente. Le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Il termine per l’esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 20 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando la procedura di conciliazione non è conclusa sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l’iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.



DOCUMENTI ALLEGATI

- A. Modulo per suggerimenti, reclami e proposte
- B. Domanda di conciliazione



Volontarius Onlus Associazione · Verein

Via G. di Vittorio - Straße 33 | 39100 Bolzano · Bozen

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@volontarius.it | www.volontarius.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

Codice Fiscale · Steuer Nummer 94067470214 | Conto Corrente Postale · Post Konto 12109393

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 73 N060 4511 6080 0000 5000 433

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 17 P080 8111 6020 0030 4007 042

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT06 T030 6909 6061 0000 0076 679 | BIC: BCITITMM

Allegato A

 VOLONTARIUS	modulo
	Reclami e suggerimenti
	Data: 16/04/2020
Data _____	
Reclamo/Suggerimento segnalato da:	
Nome Cognome: _____ Tel.: _____	
Indirizzo: _____	
Descrizione del reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Firma dell'operatore/referente: _____	
Gestione del reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____	
Firma del referente: _____	



Allegato B**DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

La/il sottoscritta/o nata/o
a.....il.....e residente a.....
in via/piazza.....n.....cap.....prov.....
recapito telefonico/e-mail.....

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ (allegare il reclamo inoltrato),
avendo ricevuto da Associazione Volontarius Onlus – Servizio STREETWORK BZ – Lotto 3 risposta allegata,
essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi stipulata tra CTCU e Associazione Volontarius Onlus – Servizio STREETWORK BZ – Lotto 3, regolamento allegato e da lui/lei accettato, al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante della Associazione Volontarius Onlus – Servizio STREETWORK BZ – Lotto 3 e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

Sceglie quale lingua utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua).

(luogo e data)..... **firma**

Si allega ulteriore documentazione:

