

CARTA DEI SERVIZI

Servizio sociale multizonale per profughi Assistenza umanitaria al Brennero



Brennero (BZ)
Stazione ferroviaria
Struttura di Via San Valentino 18

Servizio gestito dal RTI fra
Associazione Volontarius ODV, Fondazione Caritas Diocesi di Bolzano-Bressanone
e River Equipe Società Cooperativa Sociale
su incarico della Comunità Comprensoriale Wipptal



Caritas 

Diocesi Bolzano-Bressanone
Diözese Bozen-Brixen
Dioceza Baisan-Porseno



Volontarius ODV 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 N080 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 0061 0000 0076 079 | BIC: BCITITMM

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	1
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi.....	1
1.2 Dove trovare la Carta dei Servizi.....	1
1.3 Chi siamo.....	1
1.4 Mission del gestore.....	2
1.4 Mission del servizio.....	2
1.5 I principi fondamentali del servizio.....	2
1.6 Gli obiettivi del servizio.....	3
1.7 L'ente appaltante del servizio.....	3
2. I SERVIZI OFFERTI.....	4
2.1 Luogo e orari del servizio.....	4
2.2 Chi sono i destinatari del servizio?.....	4
2.4 Cosa offre il servizio?.....	4
3. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI.....	5
4. L'ASCOLTO E LA TUTELA DEGLI UTENTI.....	7
4.1 I suggerimenti e le proposte.....	7
4.2 I reclami.....	7
4.3 La conciliazione extragiudiziale delle controversie.....	7
5. CONTATTI UTILI.....	9
6. ALLEGATI.....	11
6.1 Modulo per suggerimenti e reclami.....	11
6.2 Modulo per la domanda di conciliazione.....	12

1. INTRODUZIONE

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui l'ente gestore di un servizio pubblico assume degli impegni nei confronti degli utenti riguardo i servizi offerti, le modalità di erogazione, i criteri di accesso, gli standard di qualità e informa sulle modalità di tutela previste.

La Carta dei Servizi del Servizio di assistenza umanitaria al Brennero pertanto è uno strumento utile per l'utenza, perché:

- descrive i servizi offerti;
- stabilisce e garantisce gli standard di qualità dei servizi ai quali gli utenti hanno diritto;
- prevede forme di partecipazione e di tutela per gli utenti, i quali attraverso il "Modulo per suggerimenti e reclami" possono formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, reclami al fine di migliorare qualitativamente il servizio.

1.2 Dove trovare la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Servizio sociale multizonale per profughi - Assistenza Umanitaria al Brennero si può trovare:

- nel sito internet www.gruppovolontarius.it nella sezione "I nostri progetti": <https://gruppovolontarius.it/projects/assistenza-umanitaria-al-brennero.html>;
- nel sito internet www.caritas.bz.it nella sezione "Aiuto & Consulenza": <https://www.caritas.bz.it/aiuto-consulenza/profughi-e-migranti/srv/service/detail/assistenza-umanitaria-al-brennero.html>
- direttamente presso la struttura: sulla bacheca informativa e richiedendone una copia in lingua italiana o tedesca.

1.3 Chi siamo

L'Associazione Volontarius ODV, la Fondazione Caritas Diocesi di Bolzano-Bressanone e la Società Cooperativa Sociale River Equipe gestiscono su incarico della Comunità Comprensoriale Wipptal il Servizio sociale multizonale per profughi - Assistenza umanitaria al Brennero dal 01/06/2022 fino al 31/12/2023, salvo proroga di un ulteriore anno.

Volontarius ODV, membro del Gruppo Volontarius, è un'organizzazione di volontariato nata a Bolzano nel 1999. L'Associazione fonda la propria attività istituzionale e associativa sui principi costituzionali della democrazia e della partecipazione sociale e sull'attività di volontariato. Grazie a un forte lavoro di rete, essa opera per garantire sostegno alle persone che per ragioni diverse si trovano ai margini della società, in termini non solo di assistenza, ma anche di supporto allo sviluppo personale e ricerca di una propria dignità.

River Equipe, membro del Gruppo Volontarius, nasce nel 2000 a Bolzano; la sua storia si intreccia con quella dell'Associazione Volontarius ODV, con la quale la cooperativa ha condiviso il percorso di sviluppo e consapevolezza rispetto ai bisogni delle fasce socialmente più vulnerabili del territorio altoatesino. River Equipe persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio sanitari, culturali ed educativi.

La Fondazione Caritas Diocesi di Bolzano-Bressanone è una delle due fondazioni di cui si avvale la Caritas diocesana (un Ufficio della Diocesi di Bolzano-Bressanone). Attraverso le Fondazioni la Caritas attua il suo mandato cercando di individuare le situazioni di povertà, scoprendo e valorizzando le esperienze di solidarietà

già presenti nella società e nella chiesa, osservando con attenzione i cambiamenti culturali e gli sviluppi sociali, ricordando a ognuno la propria responsabilità sociale.

L'équipe che opera all'interno del Servizio è composta da personale maschile e femminile, multi-professionale, con esperienza pluriennale e competenza specifica nel lavoro con le persone migranti.

1.4 Mission del gestore

L'Associazione Volontarius ODV opera nel campo della solidarietà a garanzia della difesa dei diritti e della dignità della persona che si trova in difficoltà, attraverso la valorizzazione e la promozione della cultura del volontariato e senza differenze di cultura, razza o religione. L'Associazione offre assistenza, ascolto e accompagnamento intervenendo laddove il bisogno esiste e nel rispetto della libertà di scelta personale di ognuno e dei bisogni della cittadinanza; stimola il lavoro di rete attraverso il sostegno e l'attivazione delle risorse interessate presenti sul territorio promuovendo l'educazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva.

Adottando la visione per cui ogni individuo può e deve essere valorizzato a prescindere dalla sua provenienza, dalla storia personale e dalla condizione sociale, River Equipe ha accettato la missione di promuovere e difendere i diritti dei più vulnerabili, abilitandoli ad assumere il controllo del proprio percorso di vita, in un'ottica partecipata, attraverso interventi di sostegno e supporto centrati sulla persona. Questo approccio si fonda sul rispetto della dignità dell'individuo, nonostante la condizione o il forte rischio di emarginazione sociale.

La Caritas accompagna e segue persone che devono affrontare situazioni di vita difficili. Attraverso servizi specializzati è punto di contatto per le persone che cercano consigli e aiuto, in modo che possano trovare sostegno nelle situazioni di crisi, migliorare la propria situazione di vita ed esercitare i propri diritti. Promuove la partecipazione dei cittadini e l'impegno di tutti a favore di chi si trova in difficoltà; crea occasioni di reciproca conoscenza; promuove l'incontro tra culture e tradizioni e la crescita delle reti di comunità, partecipando a iniziative di rete in collaborazione con le altre organizzazioni del territorio e con le istituzioni pubbliche.

1.4 Mission del servizio

La mission del servizio si concretizza nell'offrire assistenza umanitaria e tutela a migranti, profughi e potenziali richiedenti asilo in transito presso la stazione ferroviaria di Brennero e la struttura di transito sita in Via San Valentino 18, nonché i riammessi passivamente ai confini a norma degli accordi bilaterali, a mezzo di personale idoneo. Il servizio è gestito dai tre enti partner sulla base dei seguenti principi.

1.5 I principi fondamentali del servizio

Eguaglianza e imparzialità

Nel rispetto dei principi di uguaglianza, non discriminazione e di parità di trattamento, l'équipe del servizio si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutte le persone incontrate, avendo particolare cura dei soggetti più vulnerabili.

Continuità

Il servizio è aperto 365 giorni l'anno ed è gestito in modo da garantire lo svolgimento continuo e regolare delle attività.

Partecipazione e tutela

Ogni utente ha diritto di presentare osservazioni e proposte per il miglioramento della qualità dei servizi, e di lamentare un disservizio presentando reclamo e richiedendo i relativi indennizzi previsti.

Efficienza ed efficacia

L'équipe persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.



Chiarezza, trasparenza e diritto di accesso alle informazioni

Tutti gli utenti hanno diritto di conoscere le attività svolte e i servizi offerti, sono informati sulla presenza e funzione del Regolamento interno e della Carta dei Servizi, nonché sulle modalità per presentare reclamo o domanda di conciliazione extragiudiziale delle controversie. Il Regolamento interno e la Carta dei Servizi sono sempre consultabili e affissi nella bacheca presente in struttura.

Riservatezza

I dati personali, i documenti, e tutte le informazioni riguardanti gli utenti del servizio vengono trattati nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia. Ogni utente ha diritto di accedere ai documenti che lo riguardano.

Gentilezza – comunicazione e multilinguismo

L'équipe del servizio si impegna a curare la cortesia nei confronti delle persone incontrate, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato e garantendo il servizio in italiano e in tedesco e nelle principali lingue straniere parlate dall'utenza. In caso di bisogno, è garantito il supporto di un mediatore linguistico-culturale.

1.6 Gli obiettivi del servizio

La gestione del servizio è finalizzata al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- offrire assistenza materiale alle persone migranti in transito;
- ascoltare le esigenze personali e rilevare i bisogni delle persone migranti in transito;
- tutelare le persone migranti in transito, con specifico focus sulle categorie vulnerabili (ai sensi dell'art. 17 del D.lgs. 142/2015);
- offrire consulenza, orientamento legale, orientamento ai servizi territoriali;
- offrire accoglienza temporanea;
- effettuare un monitoraggio costante del transito da nord a sud e da sud a nord.
- collaborazione con le FFOO presenti a Brennero e con la Comunità comprensoriale Wipptal.

1.7 L'ente appaltante del servizio

L'ente appaltante del servizio è la Comunità Comprensoriale Wipptal.



2. I SERVIZI OFFERTI

2.1 Luogo e orari del servizio

Dove si trova:	Struttura di transito in via Valentino, 18 Stazione ferroviaria di Brennero
Quando è aperto:	Il Servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, sempre raggiungibile tramite reperibilità (v. cap. "Contatti utili"). Tutti i giorni dell'anno dalle 07.00 alle 23.00 la struttura è aperta all'utenza.

2.2 Chi sono i destinatari del servizio?

Il servizio di assistenza umanitaria è offerto a favore di migranti, profughi e potenziali richiedenti asilo in transito presso la stazione ferroviaria di Brennero e la struttura di transito, nonché le persone riammesse passivamente ai confini a norma degli accordi bilaterali.

2.4 Cosa offre il servizio?

Gli operatori dell'équipe, riconoscibili attraverso apposito cartellino identificativo, offrono sia al binario (stazione ferroviaria di Brennero) sia presso la struttura di transito (Via San Valentino 18, Brennero), interventi di assistenza, ascolto, orientamento, consulenza e accoglienza.

Nello specifico, in entrambe le sedi sono offerti:

- Assistenza di bassa soglia al binario: fornitura di vitto, vestiario di emergenza, mascherine e gel disinfettante;
- Orientamento e informazione su servizi, diritti e prestazioni;
- Fornitura di materiale informativo multilingua;
- Orientamento legale rispetto alle procedure di richiesta di asilo e alla permanenza legale sul territorio italiano;
- Supporto legale specialistico attivabile in maniera tempestiva;
- Orientamento all'assistenza sanitaria (con eventuali invii a medici, ospedale o altri Servizi Sanitari)
- Mediazione linguistico-culturale;
- Invio ai Servizi del territorio ed eventuale mediazione;
- Acquisto eventuale titolo di viaggio (in via eccezionale);

4

Inoltre, presso la struttura di transito sono offerti:

- Accoglienza notturna in caso di emergenza;
- Fornitura di pasti caldi al bisogno;
- Disponibilità di servizi igienici e servizio doccia;
- Fornitura di letteracci e asciugamani;
- Fornitura di kit igiene (spazzolino, dentifricio, bagnoschiuma, ev. rasoï e gel da barba, assorbenti igienici e pannolini);
- Messa a disposizione di lavatrice;
- Per i nuclei familiari e le donne con bambini, fornitura di ausili sanitari per lo svezzamento e per la crescita;

- Bacheca appesa negli spazi comuni con informazioni utili in varie lingue sui servizi del territorio, dépliant e flyer informativi;
- Connessione Wi-Fi, scanner e stampante per eventuale necessità;
- TV e lettore DVD a disposizione degli ospiti;
- Spazio bimbi, con attrezzatura per nursery e giochi.

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Ogni utente del servizio ha diritto di ricevere i servizi descritti nella "Tabella degli standard di qualità" seguente.

Si fa presente che gli standard di qualità descritti nella tabella sottostante sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi e scioperi causati da terzi, scioperi e atti dell'Autorità pubblica. In caso di sciopero del personale è garantita la continuità del servizio.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Copertura e continuità del servizio	Presenza di personale	Tutti i giorni dell'anno dalle ore 7.00 alle 23.00 operatori presenti in struttura e al binario.
	Reperibilità telefonica	Tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 operatori reperibili in caso di bisogno.
Assistenza e sussistenza	Fornitura di vitto	Al bisogno
	Fornitura del kit igiene differenziato nel contenuto per uomo, donna e bambino	Spazzolino, dentifricio, bagnoschiuma, ev. rasoio e gel da barba, assorbenti igienici e pannolini, al bisogno
	Fornitura di indumenti	Al bisogno
	Fornitura di materiale informativo multilingua	Al bisogno
Accoglienza	Accoglienza diurna in struttura	Tutti i giorni dell'anno, al bisogno
	Accoglienza notturna temporanea per persone vulnerabili	Al bisogno, in accordo con la Comunità Comprensoriale Wipptal
	Colloquio di accoglienza, spiegazione e sottoscrizione volontaria del Regolamento interno della Casa.	Al momento dell'ingresso

	Fornitura del kit di accoglienza	Vestiario/intimo di emergenza al bisogno, letteracci e asciugamani
Operatori	Riconoscibilità	Muniti di cartellino identificativo
Comunicazione	Personale bilingue e multilingue	Italiano, tedesco, inglese e al bisogno principali lingue parlate dall'utenza
	Mediazione linguistico-culturale	Al bisogno
Pulizia	Pulizia degli spazi	Quotidianamente
	Lavaggio e cambio di asciugamani e lenzuola	Dopo ogni dimissione. In assenza di accoglienze, max ogni 2 settimane
	Lavaggio e asciugatura indumenti personali	Presenza di lavatrice
Tutela della salute	Orientamento all'assistenza sanitaria di base	Al bisogno
	Invio ai Servizi sanitari	Al bisogno
	Chiamata tempestiva al 112 in caso di bisogno	Al bisogno
Tutela dei diritti	Orientamento legale rispetto ai diritti, alle procedure di richiesta di asilo e alla permanenza legale sul territorio italiano	Al bisogno
	Supporto legale specialistico attivabile in maniera tempestiva	Al bisogno
Informazione e orientamento ai servizi del territorio	Orientamento e invio ai Servizi territoriali	Al bisogno
	Presenza di bacheca con dépliant e flyer informativi	Sempre presenti
Carta dei Servizi	Disponibilità	Affissa in bacheca e possibilità di richiederne copia stampata in italiano o tedesco

4. L'ASCOLTO E LA TUTELA DEGLI UTENTI

4.1 I suggerimenti e le proposte

L'ascolto dei bisogni e delle esigenze degli utenti è fondamentale per l'équipe del servizio, che si impegna a ricercare le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informata sulle sue opinioni in merito alla qualità del servizio erogato.

Per migliorare sia la qualità dei servizi offerti sia il dialogo e la relazione con l'utenza, l'équipe effettua la verifica del rispetto degli impegni e degli standard di qualità contenuti nella Carta dei Servizi e l'analisi di tutti i suggerimenti e reclami ricevuti.

Per fare una proposta è possibile compilare il Modulo per suggerimenti e reclami (disponibile nella bacheca della struttura), descrivendo la proposta che si vuole fare, e poi inserire il modulo compilato nella "Cassetta suggerimenti e reclami" che si trova all'ingresso, oppure scrivere un'e-mail all'indirizzo: info@hubbrenner.it descrivendo la proposta che si vuole suggerire, ed indicando come oggetto "Proposta".

L'équipe esaminerà tutte le proposte ricevute e ne valuterà l'applicazione all'interno del servizio.

4.2 I reclami

Quando non si è soddisfatti dei servizi offerti, oppure quando i servizi offerti non corrispondono a quanto contenuto nella "Tabella degli standard di qualità" (v. pag. 5 e seguenti) si può presentare reclamo seguendo queste indicazioni:

- mettere per iscritto il reclamo: compilare in ogni sua parte il Modulo suggerimenti e reclami disponibile nella bacheca della struttura e inserire il modulo compilato nella "Cassetta suggerimenti e reclami" che si trova all'ingresso;
- scrivere un'e-mail all'indirizzo: reclami@volontarius.it indicando nome, cognome, recapiti personali, motivi del reclamo.

Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, si ha diritto di ricevere risposta scritta, oppure una risposta dove viene fissato un termine entro il quale si riceverà risposta al reclamo, e si motivano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

Se il reclamo non è accolto oppure non si è soddisfatti della risposta ricevuta si può scegliere di insistere sulle ragioni del reclamo, presentando gratuitamente domanda di conciliazione extragiudiziale delle controversie, come descritto di seguito.

4.3 La conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non ha ricevuto una risposta o non è soddisfatto della risposta al suo reclamo, può accedere gratuitamente, attraverso il Centro Tutela Consumatori Utenti, alla procedura di conciliazione (v. modulo al cap. 6.2, allegato "Domanda di conciliazione") al fine di portare avanti il suo reclamo.

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTCU. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. Se il tentativo di conciliazione riesce, la controversia si intende risolta in modo definitivo e l'accordo raggiunto è vincolante per entrambe le parti. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

Dove si trova:	Via Dodiciville 2, Bolzano
Apertura al pubblico:	Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Venerdì: dalle 9:00 alle 12:00.
Telefono:	0471 975597
Fax:	0471 979914
E-mail:	info@centroconsumatori.it
Sito internet:	www.consumer.bz.it

5. CONTATTI UTILI

SERVIZIO SOCIALE MULTIZONALE PER PROFUGHI ASSISTENZA UMANITARIA AL BRENNERO

Dove si trova:	Struttura sita in Via San Valentino 18, 39041 Brennero (BZ) Stazione ferroviaria di Brennero
Apertura al pubblico:	Tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00
Reperibilità:	24 ore su 24
Telefono:	347 6626373
E-mail:	info@hubbrenner.it
Sito internet:	https://gruppovolontarius.it/projects/assistenza-umanitaria-al-brennero.html

ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS ODV

Dove si trova:	Via G. Di Vittorio 33 39100 Bolzano
Apertura al pubblico:	Su appuntamento
Telefono:	0471 402338
Fax:	0471 404921
E-mail:	associazione@volontarius.it
Sito internet:	www.gruppovolontarius.it

FONDAZIONE CARITAS – DIOCESI DI BOLZANO-BRESSANONE




Dove si trova:	Via Cassa di Risparmio 1 39100 Bolzano
Apertura al pubblico:	Su appuntamento
Telefono:	0471 304 300
Fax:	0471 973 428
E-mail:	info@caritas.bz.it
Sito internet:	www.caritas.bz.it

SOC. COOP. SOC. RIVER EQUIPE

Dove si trova:	Via G. Di Vittorio 33 39100 Bolzano
Apertura al pubblico:	Su appuntamento
Telefono:	0471 402338
Fax:	0471 404921
E-mail:	coop.sociale@riverequipe.it
Sito internet:	www.gruppovolontarius.it

6. ALLEGATI

6.1 Modulo per suggerimenti e reclami

  
Modulo Reclami e suggerimenti
Data: _____
Reclamo/Suggerimento segnalato da:
Nome e 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: _____

6.2 Modulo per la domanda di conciliazione**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 dall'Associazione Volontarius ODV 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 dei servizi stipulata tra CTCU e Associazione Volontarius ODV, 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 ODV e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la
controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento (UE) 2016/679, 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: