

Migrantes

Servizio multizonale di gestione
del centro di accoglienza per
cittadini extracomunitari

Carta di qualità dei servizi



Contenuto

1.	Introduzione.....	3
1.1.	La Carta della Qualità dei Servizi.....	3
2.	I principi fondamentali della “Carta”	3
3.	I servizi offerti.....	4
3.1.	Mission del servizio.....	4
3.2.	Gli obiettivi del servizio	4
3.3.	I servizi che offriamo	4
3.3.1.	Modalità di accesso al servizio (a chi rivolgersi e dove)	4
3.3.2.	Gli aspetti finanziari	4
3.3.3.	Descrizione del servizio.....	4
3.4.	Altri partner del servizio.....	6
4.	Impegni e garanzie	6
4.1.	Standard e impegni di qualità.....	6
5.	L'ascolto degli utenti	8
5.1.	I suggerimenti e le proposte	8
5.2.	I reclami	8
6.	Informazioni utili.....	9
7.	Conciliazione extragiudiziale delle controversie	9

1. Introduzione

1.1. La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che Migrantes assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dal gestore e di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi di Migrantes?

- a) pubblicata sul sito internet www.caritas.bz.it nella sezione dei servizi, alla voce Migrantes
- b) esposta nella bacheca posta all'ingresso della sala attesa del servizio di consulenza, nell'entrata dell'area prima accoglienza e nel corridoio dell'area dedicata all'accoglienza famiglie
- c) è possibile richiederne una copia stampata al responsabile della struttura.

2. I principi fondamentali della “Carta”

Eguaglianza e Imparzialità

Migrantes 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 disabili e degli utenti socialmente più deboli.

Continuità

Migrantes si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni

Partecipazione

Migrantes promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare Migrantes è aperto alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

Efficienza ed Efficacia

Migrantes 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 da Migrantes 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 consulenza, dell'area famiglia, ostello e casa albergo.

Cortesìa – Comunicazione e multilinguismo

Migrantes si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti e garantendo il servizio nelle lingue della provincia e nelle principali lingue estere.

3. I servizi offerti

3.1. Mission del servizio

Il servizio, gestito da Caritas Diocesi di Bolzano – Bressanone su incarico dell’Azienda dei servizi sociali di Bolzano, mira a sostenere l’utente, affinché possa in misura crescente seguire e dare risposta ai propri bisogni in modo autonomo. L’utente è il protagonista responsabile del processo di integrazione/inclusione. Il compito dei servizi è di stimolare, motivare, supportare e sostenere il processo di ricerca, di crescita di potenzialità per l’integrazione/inclusione

3.2. Gli obiettivi del servizio

Il compito dei servizi è di stimolare, motivare, supportare e sostenere il processo di ricerca, di crescita di potenzialità per l’integrazione/inclusione. Il presupposto di azione sul quale si basa l’attività di Migrantes si aggancia al Documento Programmatico Triennale sull’Immigrazione (D.P.R. 30.03.2001 aggiornato con il D.P.R. 13.05.2005) e successive integrazioni, dove venivano indicate le seguenti misure:

- politiche di integrazione tese ad assicurare agli stranieri basi di partenza per l’accesso a beni e servizi;
- creazioni di condizioni che permettano di mantenere la stabilità della permanenza legale e di premiare la residenza di lungo periodo;
- incentivazione di misure dirette ad assicurare agli stranieri il pieno esercizio dei diritti riconosciuti;
- eliminazione o quantomeno riduzione delle barriere linguistiche e organizzative che ostacolano la fruibilità dei servizi da parte degli immigrati;
- diffusione fra gli stranieri e gli operatori dei servizi sul territorio della conoscenza della normativa e dei diritti/doveri in tema di migrazione.

3.3. I servizi che offriamo

3.3.1. Modalità di accesso al servizio (a chi rivolgersi e dove)

Migrantes si trova in Via Roma 85 – 39100 Bolzano. Per usufruire del servizio di consulenza, per richiedere accoglienza (ostello notturno/accoglienza di emergenza, prima accoglienza), si accede alla sala di attesa, dove si trovano i distributori di numeri eliminacode e si attende il proprio turno – percorso blu. Per i servizi di bassa soglia (deposito bagagli, domiciliazione postale, prenotazione per docce), si segue invece un percorso di colore rosso, sempre dopo aver preso il numero dal distributore (colore rosso).

3.3.2. Gli aspetti finanziari

Per i servizi di consulenza, accoglienza in ostello notturno/emergenza non ci sono costi; per accoglienza in prima accoglienza si deve garantire il pagamento di una cauzione e di un affitto, annualmente stabilito da una delibera della giunta comunale di Bolzano. (per il 2015: cauzione di euro 558,00 e affitto mensile di euro 233,08)

3.3.3. Descrizione del servizio

(a chi si rivolge, quali prestazioni vengono offerte, calendario e orari di apertura del servizio)

Consulenza

Il servizio è rivolto a cittadini presenti sul territorio con back round migratorio che hanno bisogno di supporto per:

- orientamento e espletazione delle pratiche di regolarizzazione del loro status giuridico,
- Il consulente informa l'utente sul funzionamento del mercato immobiliare altoatesino, le modalità di ricerca casa, la necessità di una cauzione, i canoni locazione di riferimento etc.
- Prestazioni sociali: si chiariscono eventuali diritti in termini di assistenza economica, a copertura costi per interventi sanitari (denti, occhiali...), domande di invalidità, sostegno per affitto, cauzioni per appartamenti, acquisto mobili etc.
- Prestazioni sanitarie (soprattutto nel caso delle famiglie con minori): verifiche delle vaccinazioni obbligatorie, procedure per accesso a servizio sanitario in caso di emergenze e/o patologie rilevanti, segnalazione a servizi specialistici, verifica di requisiti di accesso a esenzione ticket e presentazione della domanda, accompagnamento a servizi sanitari.
- Difficoltà linguistiche: informazioni e invito a specifici corsi linguistici e/o di alfabetizzazione, anche su costi. In caso di necessità la consulente offre un supporto anche nel momento dell'iscrizione.
- Difficoltà di ordine burocratico (ricorsi, pagamenti bollette, morosità...): precisazione problema, chiarimento documentazione necessaria e uffici competenti

Orari di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00.
martedì e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00.
sabato: consulenza su appuntamento dalle ore 08.00 alle ore 17.00.

Centro di Accoglienza Migrantes

Casa Migrantes è anche una struttura residenziale dove trovano accoglienza provvisoria circa 100 persone . Il Centro è suddiviso in due comparti: l'accoglienza d'emergenza e la prima accoglienza.

Sono rispettivamente destinatari dei posti letto:

- Nell'accoglienza di emergenza – ostello: per complessivi 20 posti letto (12 per uomini e 8 per donne) i cittadini stranieri con regolare permesso di soggiorno, che necessitano di una prima urgente sistemazione. La permanenza massima non può superare i 30 giorni in un anno solare. L'accoglienza è gratuita compresa la cena presso la mensa Caritas S. Chiara per la durata della permanenza. Orari di apertura: l'accesso all'ostello avviene a partire dalle ore 19.00 dal lunedì al sabato, la domenica l'accesso è consentito a partire dalle ore 16.00. Alle ore 08.00 del giorno successivo l'utente deve lasciare l'ostello.
- Famiglie – prima accoglienza: per complessivi 20 posti letto in 5 monolocali, altrettante famiglie straniere con regolare titolo di soggiorno in situazione di emergenza sociale (accoglienza gratuita). L'ammissione delle famiglie in stato di emergenza sociale è di competenza del Servizio Integrazione Sociale dell'ASSB, con il quale l'educatrice di Migrantes concorda un progetto di sostegno.
- Casa albergo Migrantes – prima accoglienza: per complessivi 60 posti letto i cittadini stranieri (uomini e donne) con un regolare rapporto di lavoro, anche interinale, oppure che sono disoccupate da non più di due mesi. La permanenza massima in struttura non può superare i 3 anni ed è a pagamento (233,08 al mese, nel 2015; la tariffa viene aggiornata annualmente da parte della giunta comunale di Bolzano). Le domande per l'accesso ai posti letto vengono raccolte dal Servizio di consulenza e sottoposte per l'esame ad una apposita commissione (referente di Migrantes, del servizio di integrazione sociale e rappresentante della consulta degli immigrati di Bolzano), che verifica i requisiti delle domande e compila la graduatoria delle stesse in ordine cronologico di presentazione. Sportello servizi di bassa soglia:

- -L'accesso alle docce (cinque docce per massimo 25 persone) è possibile il lunedì, mercoledì, venerdì, dalle ore 16.30 alle ore 18.30 tramite una tessera annuale (ultimo accesso ore 18.00 -Domiciliazione postale: controllo posta tra le ore 08.00 e le ore 10.00
- -Deposito bagagli: controllo posta tra le ore 08.00 e le ore 10.00

3.4. Altri partner del servizio

Partner principale di riferimento è il servizio di integrazione sociale /ASSB.

4. Impegni e garanzie

Per garantire una buona erogazione di servizi, Migrantes 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 Migrantes, 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.

4.1. Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Interventi di sensibilizzazione	Informazione su tematica migrazione, conoscenza altre culture	Due eventi/anno – indirizzati a cittadinanza e istituzioni	SI
Presidio servizio	Presenza di personale in orario diurno e notturno	Presenza in struttura di personale 24/24	SI
Accoglienza ostello notturno	Orario accesso quotidiano	Dal lunedì al sabato accesso dalle ore 19.00 fino alle ore 08.00 del giorno successivo. Domenica e festivi accesso a partire dalle ore 16.00	SI
	Fornitura kit igiene personale e letto	Set barba e per lavaggio denti; sapone e shampoo; asciugamano grande e piccolo; lenzuola, coperta, cuscino e federa; – all'entrata e su richiesta	SI
	Cambio biancheria letto	Una volta settimana e su richiesta	SI
	Servizio lavanderia	Su prenotazione dal custode e gratuito	SI
	Pulizia quotidiana stanze, bagni, corridoi	Dalle ore 10.00 alle ore 12.00	SI
	Numero utenti	12 uomini e 8 donne	SI

Migrantes
Carta di qualità dei servizi

Servizi di bassa soglia - Docce per esterni	Accesso al servizio	Lunedì, mercoledì, venerdì, dalle ore 16.30 alle ore 18.30; ultimo accesso ore 18.00 – su prenotazione nei giorni di erogazione servizio	SI
	Numero utenti	Massimo 25 a turno	SI
	Fornitura kit igiene personale	Set barba e per lavaggio denti; sapone e shampoo; asciugamano grande	SI
Servizi di bassa soglia - Servizio deposito bagagli e domiciliazione postale	Accesso al servizio	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 10.00 (deposito bagagli fino ad un massimo di 6 mesi)	SI
Servizio di consulenza	Accesso al servizio	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 (chiusura uffici).	SI
		Martedì e giovedì anche dalle ore 14.30 alle ore 17.00 (chiusura uffici).	
		Servizio tramite prenotazione numerico giornaliero eliminacode.	
Accoglienza famiglie in emergenza sociale	Accesso ad alloggio	Disponibilità di 5 alloggi arredati: con quattro letti, due armadi, un tavolo da cucina, quattro sedie, bagno arredato e funzionante.	SI
		Alloggio gratuito.	
	Fornitura kit igiene personale e letto	Set barba e per lavaggio denti; sapone e shampoo; asciugamano grande e piccolo (a persona); lenzuola, coperta, cuscino e federa; – all'entrata e su richiesta	SI
	Fornitura set cucina	Piatti, posate, bicchieri, tazze, in numero pari alle persone accolte; tegami e pentole	SI
	Fornitura kit per pulizia ambienti	Scopa, secchio, strofinacci, detersivi vari; all'entrata	SI
	Servizio lavanderia	Su richiesta e a pagamento (1 euro)	SI
	Possibilità di cucinare	Presenza di una cucina completa, con frigo, freezer, lavapiatti, piano cottura, forno, mobili per deposito alimentari	SI
Pasto serale	Per durata accoglienza	30 cene gratuite presso mensa S. Chiara Caritas	SI
Prima accoglienza per lavoratori	Accesso agli alloggi	30 stanze da due letti per complessivi 60 posti, con bagno funzionante. Stanza arredata con armadio, comodino, sedie, attaccapanni. Fornitura all'entrata di lenzuola, coperta, coprimaterasso.	SI SI
	Possibilità di cucinare	Condivisione delle 15 cucine disponibili con piastre cottura, forno frigorifero e freezer, cassetti, quattro ospiti condividono un angolo cottura/cucina	SI

	Servizio lavanderia	A pagamento (1 euro)	SI
	Pulizia mensa e cucine quotidiana	Dalle ore 09.00 alle ore 10.30 e dalle ore 16.30 alle ore 17.30	SI
	Quota affitto	Annualmente calcolata da giunta comunale di Bolzano: per anno 2015 pari a 233,08 euro al mese.	SI

5. L'ascolto degli utenti

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per Migrantes. 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 e pubblicazione sul sito internet dei risultati relativi ai questionari di soddisfazione, almeno una volta l'anno;
- b) analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

5.1. I suggerimenti e le proposte

Migrantes 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 suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto.

I 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:

migrantes@caritas.bz.it oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami": Casa Migrantes, Via Roma, 85 - 39100 Bolzano.

5.2. I reclami

Gli utenti possono rivolgersi all'ente gestore per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della qualità medesima.

I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

migrantes@caritas.bz.it oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami": Casa Migrantes, Via Roma, 85 - 39100 Bolzano.

Entro 15 giorni dal ricevimento di reclami 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.

6. Informazioni utili

I recapiti e gli orari

Indirizzo: Via Roma 85 – 39100 Bolzano; dal centro in direzione Via Claudia Augusta, lato sinistro dopo ponte Roma; con bus 110 o 111 o 7A fermata Via Roma 4. Facilmente raggiungibile in bici lungo ciclabile Via Trento o prati.



7. 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 CTCU. 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

B Modulo per reclami

C. Domanda di conciliazione

Allegato A

Modulo per suggerimenti

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone - Casa Migrantes
Via Roma 85, 39100 Bolzano
Tel. 0471 402312, Fax 0471 404816, migrantes@caritas.bz.it

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Qual è il problema/l'idea?

Proposta di soluzione/miglioramento

nome e cognome

via..... CAP e luogo.....

tel..... e-mail.....

data..... firma.....

Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B

Modulo per reclami

Caritas Docesi Bolzano-Bressanone - Casa Migrantes
Via Roma 85, 39100 Bolzano
Tel. 0471 402312, Fax 0471 404816, migrantes@caritas.bz.it

luogo e data.....

Presentazione di reclamo

La/il sottoscritta/o

nata/o a.....il.....e residente a.....

in via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....

.....

.....

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....

.....

.....

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata).

Cordiali saluti

.....

Firma

Allegati:

n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato C

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 Caritas Diocesi di Bolzano-Bressanone Casa Migrantes la 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 Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone, Casa Migrantes, 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 Caritas-Casa Migrantes 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:

.....