

# Migrantes

**Qualitätscharta**  
für die Führung des  
überterritorialen  
Aufnahmezentrums



## Contenuto

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

## **1. Einführung**

### **1.1. Die Qualitätscharta**

In der Qualitätscharta werden die Pflichten dargelegt, die das Haus Migrantes gegenüber den NutzerInnen im Hinblick auf das Qualitätsniveau-Standard, hat. Zweck dieser Qualitätscharta ist es, die angegebenen Dienste zu beschreiben und die Rechte der NutzerInnen festzulegen.

Wo kann man die Qualitätscharta finden?

- a) auf der Internetseite [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it) im Abschnitt Dienste, unter dem Menüeintrag Migrantes;
- b) im Schaukasten des Wartesaals beim Beratungsdienst, im Eingangsbereich der Erstaufnahme und in den Gängen der Struktur, die für die Familienaufnahme vorgesehen sind;
- c) die Verantwortlichen der Einrichtungen händigen auf Anfrage die Qualitätscharta in Papierform aus.

## **2. Die grundlegenden Prinzipien der Charta**

### **Gleichheit und unparteiische Behandlung**

Migrantes verpflichtet sich, den Dienst unter Beachtung des Grundsatzes der Gleichheit zu erfüllen und garantiert, allen NutzerInnen des Dienstes eine gleichwertige und gleiche Behandlung. Mit besonderer Sorgfalt werden die Bedürfnisse von Personen mit Behinderung und sozial benachteiligten Personen behandelt.

### **Kontinuität**

Migrantes verpflichtet sich kontinuierlich und ordnungsgemäß den Dienst auszuüben, und die Dauer etwaiger Unterbrechungen auf ein Minimum zu reduzieren.

### **Partizipation**

Migrantes fördert und erleichtert die Partizipation der NutzerInnen am Dienst, und im Besonderen ist Migranets offen für Bemerkungen und Vorschläge seitens der NutzerInnen.

### **Effizienz und Effektivität**

Migrantes hat als Ziel, den Dienst ständig zu verbessern, damit die Effizienz und die Effektivität der angebotenen Dienste steigt.

### **Klarheit und Verständlichkeit**

Jeder NutzerIn hat das Recht, alle Schritte und Aktivitäten zu erfahren, welche für ihn/sie getätigt wurden. Im Besonderen hat er das Recht, den Verantwortlichen und die Bearbeitungszeit seines Anliegens zu erfahren.

### **Höflichkeit – Kommunikation und Mehrsprachigkeit**

Migrantes verpflichtet sich, den höflichen Umgang zu wahren und legt Wert auf eine einfachen und verständlichen Sprache. Der Dienst wird in den Sprachen der Provinz Bozen und in den wichtigsten Fremdsprachen garantiert.

## **3. Die angebotenen Dienste**

### **3.1. Aufgabe des Dienstes**

Der Dienst wird von der Caritas Diözese Bozen-Brixen im Auftrag des Betriebes für Sozialdienste Bozen betrieben und hat als Ziel, die NutzerInnen dahingehend zu unterstützen und zu begleiten, eigenständig ihre eigenen Interessen und Bedürfnisse wahrzunehmen und zu verwirklichen. Der/die NutzerIn selbst ist Hauptträgerin des Integrations-Inklusivierungsprozesses und das Ziel des Dienstes ist es, die NutzerIn, in seiner/ihrer persönlichen Entwicklung und Eigenständigkeit zu motivieren und zu unterstützen.

### **3.2. Ziele des Dienstes**

Ziel des Dienstes ist es, den Integrations- und Inklusivierungsprozess zu unterstützen. Aktivitäten von Migrantes beziehen sich auf das Dreijahresprogramm zur Integration (D.d.P. 30.03.2001 angepasst durch das D.d.P. 13.05.2005), das folgende Maßnahmen enthält:

- die Integrationspolitik soll Möglichkeiten schaffen, damit die Einwanderer am öffentlichen Leben teilnehmen lassen können;
- die Schaffung von Voraussetzungen damit die Einwanderer das Bleiberecht bekommen und Hilfe bei der Suche eines stabilen Wohnorts;
- die Förderung von Maßnahmen damit Einwanderer erlernen ihre Rechte wahrzunehmen und auszuüben;
- die Beseitigung von sprachlichen und organisatorischen Barrieren, welche die Wirkung der Integrationspolitik eindämmen;
- Bereitstellung von Informationsmaterial-Aufklärungsmaterial über Rechte und Pflichten für Migranten und andere Einrichtungen.

### **3.3. Die angebotenen Dienste**

#### **3.3.1. Zugang zum Dienst (an wen man sich wenden kann)**

Migrantes befindet sich in der Romstrasse 85 – 39100 Bozen. Für den Beratungsdienst und für die Anfrage um Aufnahme (Heim/Notfallaufnahme, Erstaufnahme) muss man bei dem dafür vorgesehenen Wartenummernautomat eine Nummer ziehen und den Aufruf der eigenen Nummer abwarten – für diese Dienste ist der Blaue-Leitweg vorgesehen. Für die anderen Dienste, mit niedrigerer-Priorität (Gepäckablage, Wahl der Zustellungsadresse, Duschkabinen-Raum Reservierung), muss wiederum eine Nummer gezogen werden – für diese Dienste ist der Rote-Leitweg vorgesehen.

#### **3.3.2. Der finanzielle Aspekt**

Für den Beratungsdienst, Aufnahme im Heim/Notfallaufnahme sind keine Kosten vorgesehen; für die Erstaufnahme muss eine Kautions hinterlegt werden (die Jahreskautions liegt bei € 558,00 und die Monatskautions bei € 233,08, welche festgelegt wurde mit Verfügung des Stadtrates der Gemeinde Bozen)

#### **3.3.3. Beratung**

Der Dienst richtet sich an Bürger mit Migrationshintergrund, die sich im Land befinden und eine Unterstützung bei folgenden Bedürfnissen benötigen:

- Erstinformation und Hilfestellung für das Ansuchen der Aufenthaltsgenehmigung,

- Beratung über den Wohnmarkt der Provinz Bozen, z.B. Hilfestellung bei der Wohnungssuche, Aufklärung über die Rechte und Pflichten eines Mieters (z.B. die Notwendigkeit der Kautions- und Informationen über den Referenzmietzins, usw.);
- Sozialleistungen: Aufklärung über eventuelle Rechte bezüglich sozialer Leistungen, medizinischer Leistungen (Zahn, Brillen..), Ansuchen für Invalidität, Wohnbeihilfen, Kauf von Möbeln etc.;
- Zugang zu Gesundheitsleistungen (besonders für Familien mit Minderjährigen): Pflichtimpfungen, Hilfe bei besonders dringenden Notfällen, Prüfung der Vorhandenseins für die Ticketbefreiung vorhanden sind und Hilfestellung beim Ausfüllen des Antrages, Begleitedienst ins Krankenhaus.
- Hilfestellung bei Sprachproblemen: Information und Einladung zu spezifischen Sprachkursen oder Alphabetisierung. Bei Bedarfsfall hilft der Berater auch bei der Einschreibung;
- Hilfestellung in verwaltungstechnischen-Alltags-Tätigkeiten (Zahlung von Rechnungen, Beschwerden, bei Säumigkeiten, Dokumente einholen, Klärung mit den zuständigen Stellen, usw..)
- Öffnungszeiten:
  - Von Montag bis Freitag 8:00 Uhr bis 13:00 Uhr.
  - Dienstags und Donnerstag von 08:00 Uhr bis 13:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
  - Samstag nur mit Terminvereinbarung 08:00 Uhr bis 13:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr

### **3.3.4. Aufnahmezentrum Migrantes**

Das Aufnahmezentrum Migrantes ist eine Wohnanlage, welche bis zu 100 Personen provisorisch aufnehmen kann. Das Zentrum ist in zwei Abschnitte unterteilt: Notaufnahme und Erstaufnahme.

#### **Bettenkapazität**

**Notaufnahme – Heim:** es stehen 20 Notunterkünfte für Einwanderer mit Aufenthaltsgenehmigung (12 für Männer und 8 für Frauen) zur Verfügung. Die Aufnahme im Wohnheim ist unentgeltlich und enthalten ist das Abendessen in der Mensa Caritas S. Klara für die Dauer des Aufenthaltes. Das Wohnheim öffnet um 19:00 Uhr von Montag bis Freitag, Sonntag ist der Zugang ab 16:00 erlaubt. Um 8:00 Uhr des darauf folgenden Tag muss die NutzerIn das Wohnheim verlassen.

**Familien - Erstaufnahme:** es stehen 20 Betten in 5 Einzimmerwohnungen für ebenso viele Familien mit Aufenthaltsgenehmigung im Notfall zur Verfügung (unentgeltlich). Die Aufnahme der Familien in Notfall fällt in die Zuständigkeit des Betriebes für Sozialdienste Bozen, mit den ErzieherInnen von Migrantes ein entsprechendes Projekt betreibt.

**Haus Migrantes – Erstaufnahme:** es stehen 60 Betten für Männer und Frauen mit regulärem Arbeitsvertrag oder für Personen, welche seit weniger als 2 Monate arbeitslos sind, zur Verfügung. Die maximale Aufenthaltsdauer darf 3 Jahre nicht überschreiten und die Leistung ist entgeltlich (€ 233,08 im Monat für das Jahr 2015, Tarif wird jährlich vom Stadtrat der Gemeindebozen festgelegt). Die Anfragen für die Aufnahme ins Haus Migrantes werden vom Beratungsdienst gesammelt und eine eigens geschaffene Kommission, bestehend aus einem Migranten-Referent und einem Vertreter des Gemeindebeirates der Ausländer, überprüft die Einhaltung der Voraussetzungen und die zeitlichen Rangordnung der Anfragen.

### **3.3.5. Niederschwelliger Schalter Dienst:**

- Für den Zugang zum Duschkabine-Raum benötigt man eine Jahreskarte (fünf Duschen für maximal 25 Personen) und wird in folgenden Tagen und Uhrzeiten angeboten: Montag, Mittwoch und Freitag 16:30 bis 18:30, um 18:00 Uhr ist der letzte Einlass)
- Post Zustellungs-Dienst: zwischen 8:00 und 10:00 Uhr
- Gepäckaufbewahrungsdienst: zwischen 8:00 und 10:00 Uhr

### 3.4. Partner

Hauptpartner ist der Betrieb für Sozialdienste Bozen/ ASSB und die Dienststelle für Soziale Integration.

## 4. Verpflichtungen und Garantien

Um die gute Führung des Dienstes von Migrantes zu garantieren, hat Migrantes einige Standards festgelegt damit die NutzerInnen die Qualität der Leistungen überprüfen können.

Im Falle der Missachtung der garantierten Qualitätsstandards können die NutzerInnen Beschwerde einreichen. Nach Überprüfung der Beschwerde und deren Stichhaltigkeit ist Migrantes dazu verpflichtet, den NutzerInnen eine Entschädigung von € 50.00 zu entrichten.

Das Prinzip der Kontinuität und der möglichst kurzen Bearbeitungszeit gilt nur unter „normalen“ Bedingungen, ausgeschlossen sind außerordentliche Situationen und Situationen die durch Dritte verschuldet sind, z.B. Streik oder Handlungen öffentlicher Behörden.

### 4.1. Qualitäts-Standards

Qualitäts-Maß	Qualitäts-Indikator	Qualitäts-Standard	Entschädigung
<b>Durchführung von Sensibilisierungsmassnahmen</b>	Information über Migration und der anderen Kulturen	Zwei Informations-Veranstaltungen im Jahr - gerichtet an die BürgerInnen und die Institutionen	JA
<b>Dienstausmaß</b>	Tag und Nachtdienst	Anwesenheit des Personals 24 auf 24 Stunden	JA
<b>Aufnahme im Wohnheim</b>	Öffnungszeiten	Von Montag bis Samstag von 19:00 Uhr bis 8:00 Uhr des nächsten Tag. Sonntag und Feiertage ab 16:00 Uhr.	JA
	Versorgung mit Hygieneartikeln und Bettbezug	Rasier- und Zahnhygiene-Set; Seife und Shampoo; kleines und großes Handtuch; Bettüberzug, Decken, Kissen und Kissenbezug; beim Eingang oder auf Nachfrage	JA
	Wechsel der Bettbezüge	Einmal wöchentlich	JA
	Waschsalon-Dienst	Nach Vormerkung beim Hausmeister ( unentgeltlich )	JA
	Täglicher Reinigungsdienst (Zimmer, Bad, Gang)	Von 10:00 Uhr bis 12:00 Uhr	JA



## Migrantes Carta di qualità dei servizi

	Anzahl der NutzerInnen	12 Männer und 8 Frauen	JA
<b>Unterschwellige Dienste – Duschkabinen-Raum</b>	Zugang zum Dienst	Montag, Mittwoch, Freitag 16:30 und 18:30; Einlass bis 18:00 – nach Vormerkung	JA
	Anzahl der Nutzer	Maximal 25 pro Turnus	JA
	Versorgung mit Hygieneartikeln	Rasier- und Zahnhygiene-Set; Seife und Shampoo; kleines und großes Handtuch;	JA
<b>Unterschwellige Dienste – Post Zustellungsadresse, Gepäckablage</b>	Zugang zum Dienst	Von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 10:00 Uhr (Gepäckablage maximal 6 Monate)	JA
<b>Beratungsdienst</b>	Zugang zum Dienst	Von Montag bis Freitag 8:00 Uhr und 13:00 Uhr Dienstag und Donnerstag auch Nachmittag zwischen 14:30 und 17:00 Uhr Dienst wird mit Wartenummernautomat angeboten	JA
<b>Aufnahme von Familien in Notstand</b>	Aufnahme	Zur Verfügung stehen 5 Einzimmerwohnungen: mit 4 Betten, zwei Kästen und einem Esstisch, 4 Stühle, Bad mit Einrichtung Unterkunft steht unentgeltlich zur Verfügung	JA
	Versorgung mit Hygieneartikeln und Bettbezug	Rasier- und Zahnhygiene-Set; Seife und Shampoo; kleines und großes Handtuch; Bettüberzug, Decken, Kissen und Kissenbezug; beim Eingang oder auf Nachfrage.	JA
	Küchenutensilien	Teller, Besteck, Tassen, in Anzahl der angenommenen Personen, Pfannen und Töpfe	JA
	Putzutensilien	Besen, Kübel, Putzlappen, Putzmittel, Ausgabe beim Eingangsbereich	JA
	Waschsalon-Dienst	Auf Antrag, Dienst kostet € 1	JA
	Kochmöglichkeit	Komplette Küche steht zu Verfügung bestehend aus Kühlschrank, Kühlfach, Geschirrspülmaschine, Kochplatten, Backrohr und Küchenschränken	JA
<b>Abendessen</b>	Für die Dauer des Aufenthaltes	30 Abendessen bei der Mensa Caritas S. Klara	JA

<b>Erstaufnahme für Personen mit Arbeitsvertrag</b>	Zugang zu den Unterkünften	30 Unterkünfte mit 2 Betten, insgesamt 60 Betten, mit Bad. Möblierte Zimmer mit Kasten, Nachttisch, Stühlen und Garderobenschränke Ausgabe des Bettzeugs am Eingang, Decke und Matratzenschonbezug	JA  JA
	Kochmöglichkeit	Gemeinsame Nutzung von 15 Küchen ausgestattet mit Kochplatten, Backrohr, Kühlschrank, Gefrierfach, und Küchenschränken, 4 Gäste teilen sich eine Kochnische	JA
	Waschsalon-Dienst	Auf Anfrage, Dienst kostet € 1	JA
	Reinigungsdienst der Mensa und der Tagesküche	Von 09.00 Uhr bis 10.30 Uhr und von 16.30 Uhr bis 17.30 Uhr	JA
	Mietzins	Wird jährlich vom Stadtrat der Gemeinde Bozen festgelegt: im Jahr 2015 wurden € 233,08 für das Monat festgelegt	JA

## 5. Den NutzerInnen Gehör schenken

Ein offenes Ohr für die Anliegen der BürgerInnen und NutzerInnen genießt bei Migrantes höchste Priorität. Um die Qualität unseres Dienstes ständig zu verbessern, und um mit unseren NutzerInnen in Dialog zu treten, sehen wir mehrere Möglichkeiten vor:

- a) eine periodische Erhebung, in der die Zufriedenheit der BürgerInnen und NutzerInnen geprüft wird,; die Ergebnisse werden mindestens einmal im Jahr auf der Internetseite veröffentlicht;
- b) eine Auswertung der Beschwerden und Vorschläge;
- c) eine Überprüfung, ob die Pflichten und Standards, die in der Qualitätscharta enthalten sind, erfüllt wurden.

### 5.1. Anregungen und Vorschläge

Migrantes verpflichtet sich, alle Möglichkeiten zum Dialog mit den NutzerInnen auszuschöpfen, um über Bewertungen der erbrachten Dienste bestmöglich informiert zu sein. Die NutzerIn kann außerdem Anregungen und Vorschläge für die Verbesserung des Dienstes einbringen.

Vorschläge werden schriftlich vorgelegt (es kann das Formular im Anhang A verwendet werden) und an folgende E-mail- Adresse gesendet werden: [migrantes@caritas.bz.it](mailto:migrantes@caritas.bz.it)

oder direkt im Sitz, im eigens dafür vorgesehenen Postfach "Vorschläge und Beschwerden" abgegeben werden, Adresse: Migrantes, Romstrasse, 85 - 39100 Bolzano.



## **5.2. Beschwerden**

Die NutzerInnen können jegliche Fragen bezüglich des Dienstes und der Qualitätscharta an den Betreiber stellen.

Die Beschwerden aufgrund mangelnder Qualität des Dienstes müssen schriftlich erfolgen (es kann das Formular im Anhang B verwendet werden), auf jeden Fall müssen die Umstände und das Problem, den Vorfall beschrieben werden.

Die Beschwerde kann per e-mail unter [migrantes@caritas.bz.it](mailto:migrantes@caritas.bz.it) eingereicht, oder direkt im Sitz, im eigens dafür vorgesehenen Postfach "Vorschläge und Beschwerden" abgegeben werden, Adresse: Migrantes, Romstrasse, 85 - 39100 Bolzano.

**Innerhalb 15 Tage nach Erhalt der Beschwerde** muss eine Antwort von den zuständigen Stellen erfolgen. Im Falle von besonderen Umständen, welche einer Untersuchung bedürfen, wird eine Antwort in 15 Arbeitstagen gewährt in der, die Umstände und die Notwendigkeit eines Aufschubs erklärt werden und eine Frist festgelegt wird innerhalb welcher die Antwort erfolgt.

## **6. Nützliche Informationen**

### **6.1. Adresse und Uhrzeiten**

Adresse: Romstrasse 85 – 39100 Bozen; vom Zentrum in Richtung Claudia Augusta Straße, auf der rechten Seite nach der Rombrücke; mit dem Bus: die Linien 110 o 111 o 7A, Haltestelle Romstrasse 4. Auch mit dem Rad erreichbar, Fahrrad Weg Trento oder Prati.



## **7. Außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten**

Wenn der Klient/die Klientin mit der Antwort auf die eingereichte Beschwerde nicht zufrieden ist,

kann er/sie sich mit einem Schlichtungsantrag gemäß Anlage C kostenlos an die Schlichtungskommission wenden. Die Schlichtungskommission setzt sich aus einem/einer vom Betreiber und einem/einer von der VZS ernannten VertreterIn zusammen. Die Ausgaben für die Abwicklung des Verfahrens sind in jenen inbegriffen, die in Umsetzung von Art. 2, Absatz 461, Buchstabe F) des Gesetzes Nr. 244/2007 mittels Einzug zu Lasten des Dienstbetreibers bestritten werden müssen, wie im Dienstvertrag für die gesamte Dauer des Vertrags vorher festgelegt. Mit diesem Einzug ist bereits die Aufwandsentschädigung für die Zeit gedeckt, die das als VertreterIn der Verbraucher tätige Kommissionsmitglied für die Schlichtung aufwendet.

Das Schlichtungsverfahren gilt bei Eingang des Schlichtungsantrags als eröffnet. Nach Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, den Versuch der Schlichtung des Streitfalls innerhalb von 20 Tagen in die Wege zu leiten. Die Dokumente und Daten sind als vertrauliche Informationen zu behandeln. Nach Abschluss des Verfahrens und nach Zustimmung des Klienten/der Klientin zum Schlichtungsvorschlag verfassen und unterzeichnen die Kommissionsmitglieder ein Schlichtungsprotokoll, das die Rechtskraft einer vertraglichen Abmachung hat; die Parteien verpflichten sich, es vollständig anzunehmen. In diesem Fall gilt der Streitfall als endgültig gelöst, mit dem daraus folgenden Verzicht auf jedes diesbezügliche Recht und Vorgehen. Die Abmachung ist unmittelbar nach Kenntnisnahme zwischen den Parteien verbindlich und diese erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres übereinstimmenden vertraglichen Willens an.

Falls der Schlichtungsversuch scheitert, bestätigen die Kommissionsmitglieder dies und unterzeichnen nach Abschluss des Verfahrens ein Protokoll über das Nichtzustandekommen der Einigung, das dem Klienten/der Klientin zugesandt wird. Die Parteien können sich dann an die ordentliche Gerichtsbarkeit wenden.

Die Frist für die Einleitung des Schlichtungsverfahrens beträgt 20 Tage ab Erhalt des Antrags. Bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens werden die Verjährungsfristen ausgesetzt. Während des Schlichtungsverfahrens sind alle Vollstreckungsmaßnahmen betreffend die Beschwerde, die Gegenstand der Kontroverse ist, vorläufig ausgesetzt.

## **Anhang**

A Formular für Vorschläge

B Formular für Beschwerde

C Schlichtungsantrag

Anhang A

**Formular für Vorschläge**

Caritas Diözese Bozen- Brixen, Migrantes  
Romstraße 85, 39100 Bozen  
Tel. 0471 402312, Fax 0471 404816, [migrantes@caritas.bz.it](mailto:migrantes@caritas.bz.it)

Dieses Formular ist für Vorschläge vorgesehen, für eine Antwort müssen die persönlichen Daten angegeben werden.

Was ist Ihre Anmerkung?

Vorschlag oder Verbesserung

Vor- und Nachname.....

Straße..... PLZ und Ort.....

Tel. .... E-Mail.....

Datum..... Unterschrift.....

Information zum Datenschutz im Sinne des Datenschutz-Kodex (GvD 196/2003)  
Die angegebenen Daten werden ausschließlich für die Bearbeitung der Anfrage benützt .

Anhang B

## **Beschwerdeformular**

Caritas Diözese Bozen- Brixen, Migrantes  
Romstraße 85, 39100 Bozen  
Tel. 0471 402312, Fax 0471 404816, migrantes@caritas.bz.it

Ort und Datum.....

## **Beschwerde**

Die/ der Unterfertigte .....

geboren in.....am..... wohnhaft in.....

Straße/Platz..... Nr....., legt hiermit Beschwerde aus folgenden

Gründen ein:.....

.....

.....

.....

(Beschreibung des Sachverhaltes und der zeitlichen Ablaufes, wenn möglich mit Angabe des betroffenen Dienstes und des beteiligten Personals)

Aufgrund des oben Dargelegten ersucht der/die Unterfertigte:

.....

.....

.....

.....

*(angeben, wie nach Meinung des Betroffenen dem mangelhaften Dienst oder anderen aufgeigten  
Pflichtverletzung abgeholfen werden könnte).*

.....

*Unterschrift*

## **Anlagen:**

n. .... (Gesamtzahl der Anlagen angeben)

Information zum Datenschutz im Sinne des Datenschutz-Kodex (GvD 196/2003)  
Die angegebenen Daten werden ausschließlich für die Bearbeitung der Anfrage benützt.

Anlagen C

**Schlichtungsantrag**

Der/die Unterfertigte .....,  
geboren am.....in.....wohnhaft in.....  
Straße/Platz.....Nr.....PZL.....Provinz.....  
tel:..... email:.....

Nach dem Einreichen der Beschwerde am ..... (die eingereichte Beschwerde beilegen),  
hat er/sie von Migrantes die beigelegte Antwort erhalten und ist mit dieser aus folgenden Gründen nicht  
einverstanden:

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

beziehungsweise

nachdem es/sie nach 15 Tagen seit Einreichung der beigelegten Beschwerde keine Antwort darauf  
erhalten hat und nachdem er/sie sich jedenfalls nicht an das Gericht gewendet und keine Aufträge im  
Zusammenhang mit dem Gegenstand des Schlichtungsversuches an Dritte vergeben hat, ersucht er/sie  
um einen Schlichtungsversuch mittels beigelegten und von ihm/ihr akzeptierten Verfahren, das von der  
zwischen der VZS und der Casa Migrantes, abgeschlossenen Qualitätscharta vorgesehen ist, um dem oben  
beschriebenen Streitfall durch Vergleich beizulegen.

Er/sie akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus dem/der VertreterIn der  
Casa Migrantes und dem/der VertreterIn der VZS zusammengesetzt ist und der er/sie ein umfassendes  
Mandat zur Beilegung des oben genannten Streitfalls erteilt.

Er/sie ermächtigt gemäß Legislativdekret vom 30. Juni 2003 Nr. 196 die Schlichtungskommission zum  
Zugang zu allen Dokumenten und zur Einsicht in seinem/ihren Namen in die personenbezogenen Daten,  
auch die vertraulichen, die den Schlichtungsversuch betreffen.

Im Hinblick auf die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erwählt er/sie sein/ihr Domizil beim Sitz der  
VZS und gibt folgende Adresse an, an der er/sie das Protokoll der erfolgten Schlichtung oder die  
Benachrichtigung über die nicht erfolgte Einigung zu erhalten wünscht:.....

.....

Als Sprache für das Verfahren wählt er/sie Deutsch/Italienisch (die gewählte Sprache unterstreichen und  
die andere durchstreichen).

Ort und Datum..... Unterschrift .....

Folgende Dokumente werden beigelegt: .....