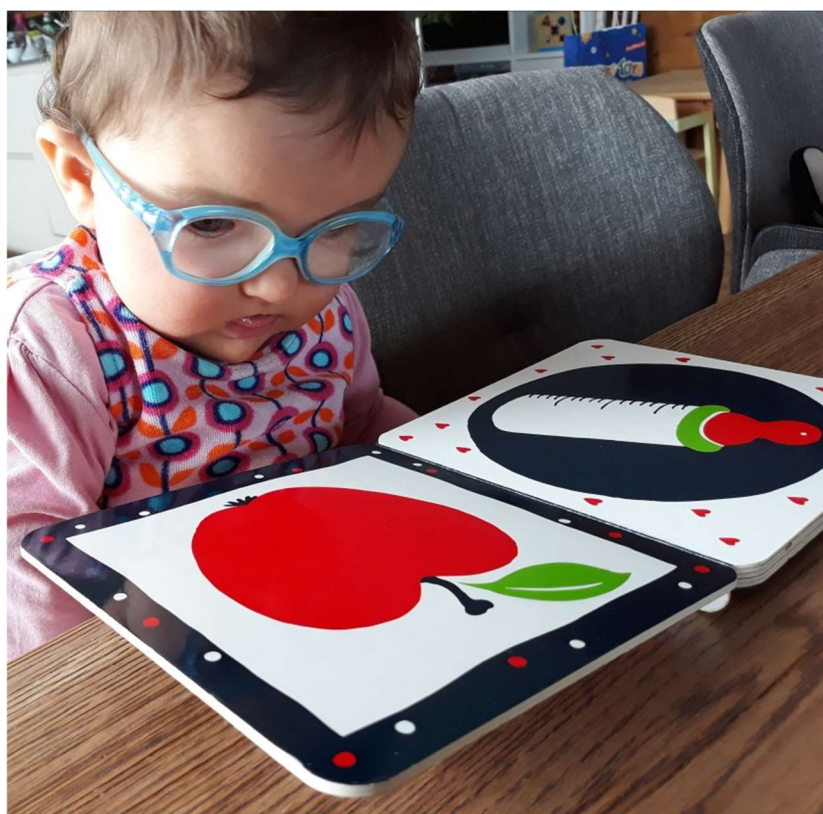


Carta della Qualità dei Servizi del servizio multizonale Intervento Pedagogico per Bambini Ciechi ed Ipovedenti in Età Prescolare e Scolare

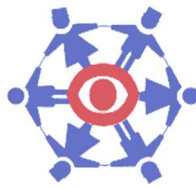
gestito dal Centro Ciechi St. Raphael Onlus di Bolzano
per conto dell’Azienda Servizi Sociali di Bolzano – ASSB





Indice

Introduzione	2
Che cosa è la Carta della Qualità dei Servizi?	2
Chi siamo	2
Principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi	4
Mission del servizio	4
Obiettivi del servizio	5
Partner del servizio.....	6
I servizi offerti.....	7
Descrizione del servizio	7
Modalità di accesso	8
L'iscrizione al servizio avviene:.....	8
Impegni e garanzie	9
Tabella degli standard di qualità garantiti.....	9
L'ascolto dell'utente	10
Suggerimenti e proposte	10
La tutela dell'utente in caso di disservizio	11
I reclami	11
La conciliazione extragiudiziale delle controversie	11
Contatti utili.....	13
ALLEGATI	14
Allegato A – MODULO PER SUGGERIMENTI.....	15
Allegato B – MODULO PER RECLAMI.....	16
Allegato C – DOMANDA DI CONCILIAZIONE.....	17



Nota: Per facilitare la lettura, è stata usata una sola forma, o maschile o femminile; tutti i termini sono quindi da intendersi riferiti anche al corrispondente termine di genere opposto. Per lo stesso motivo il termine „bambino“ comprende anche l’adolescente.

Introduzione

CHE COSA È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI?

La presente Carta della Qualità dei Servizi (in seguito „Carta“) descrive gli standard di qualità garantiti dal Centro Ciechi St. Raphael Onlus (in seguito „Centro Ciechi“) per il servizio „Intervento pedagogico per bambini ciechi ed ipovedenti in età prescolare e scolare“ (in seguito „Intervento Pedagogico per Bambini Ciechi ed Ipovedenti“).

La Carta:

- contiene una breve descrizione del servizio
- definisce e garantisce il livello di qualità del servizio
- prevede forme di partecipazione degli utenti:
con il modulo per suggerimenti (allegato A) si possono comunicare suggerimenti, richieste osservazioni al fine di migliorare la qualità del servizio;
- prevede una tutela per gli utenti in caso di disservizio:
con il modulo per i reclami (allegato B) gli utenti possono lamentare il mancato rispetto del livello di qualità del servizio effettivamente erogato e richiedere una somma di denaro a titolo di indennizzo.

La Carta include una parte centrale del testo contenente la descrizione dei singoli servizi che garantisce l’espletamento del servizio su base pluriennale, e una sezione variabile che contiene informazioni che possono variare nel tempo.

Dove posso trovare la Carta?

- sul sito internet del Centro Ciechi, www.centrociechi.bz.it nella sezione servizi
- affissa sulla bacheca posta all’ingresso del Centro Ciechi
- è possibile richiederne una copia nella lingua di preferenza (italiano o tedesco) presso l’ufficio del Centro Ciechi

CHI SIAMO

Il Centro Ciechi è una struttura privata che opera a favore di persone cieche ed ipovedenti e loro congiunti su tutto il territorio della provincia di Bolzano. I servizi del Centro Ciechi sono orientati alle esigenze delle differenti fasce di età. In breve, i servizi e le attività del Centro Ciechi fanno capo a tre aree:

- - centro di competenza – servizi riabilitativi sul territorio
- - centro di formazione e centro eventi
- - casa multigenerazionale – luogo di vita

Nella sua veste di centro di competenza il Centro Ciechi offre servizi riabilitativi sul territorio.

Il servizio di intervento pedagogico precoce per bambini in età prescolare è nato nel 1989 ed offre assistenza dalla nascita all’ingresso nella scuola dell’infanzia/materna. Il servizio per bambini in età scolare sussiste dal 1987 e copre l’intero percorso scolastico e formativo.



Centro di competenza: servizi riabilitativi sul territorio per persone con disabilità visive

- Intervento pedagogico per bambini ciechi ed ipovedenti in età prescolare e scolare
- Autonomia Personale
- Orientamento e Mobilità
- Consulenza sul territorio e consulenza per ausili
- Consulenza Psicologica

Centro di formazione ed eventi

- Luogo di incontro
- Settimane progetto e simposi
- Formazione e istruzione
- Informazione e consulenza
- Attività di relatori
- Sensibilizzazione e pubbliche relazioni
- Percorso al buio, ristorante al buio e punto d'incontro
- Tempo libero, creatività e attività sportive

Casa Multigenerazionale: Possibilità abitative per differenti gruppi di utenti

- persone cieche ed ipovedenti
- soggiorni brevi
- persone con fabbisogno di cura e assistenza
- persone con disabilità

Tabella 1: Servizi ed attività del Centro Ciechi St. Raphael Onlus



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il Centro Ciechi fornisce il servizio nel rispetto del principio di uguaglianza e garantisce un trattamento uguale, equo ed imparziale a tutti gli utenti del servizio. I bisogni dei bambini con problemi di vista o di cecità vengono considerati con particolare riguardo.

CONTINUITÀ

Il Centro Ciechi garantisce lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni.

ASCOLTO E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Il Centro Ciechi promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti al fine di migliorare la qualità dei propri servizi. In particolare, è aperto alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA, SOSTENIBILITÀ E GRATUITÀ

Il Centro Ciechi persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi offerti. Le prestazioni erogate sono gratuite e sostenibili. In particolare, la sostenibilità è assicurata attraverso la continuità e l'affidabilità nei confronti dei bambini e delle famiglie, così come attraverso il networking e la cooperazione interdisciplinare.

CHIAREZZA, TRASPARENZA, DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal Centro Ciechi, le procedure inerenti le sue richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Inoltre, ogni utente ha diritto di accedere alla documentazione che lo riguarda.

Il Centro Ciechi garantisce chiarezza e trasparenza nel rapporto di comunicazione con l'utente attraverso l'utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile, la disponibilità a fornire chiarimenti (sul servizio, sulla documentazione dell'utente, sulla modulistica relativa a suggerimenti e reclami, etc.), e l'instaurazione di contatti regolari con tutte le persone coinvolte nel processo di sviluppo del bambino. È garantito il rispetto della normativa nazionale e comunitaria sulla tutela dei dati personali.

BILINGUISMO

Il Centro Ciechi garantisce il servizio nelle due lingue ufficiali della Provincia di Bolzano, italiano e tedesco.

La Carta della Qualità dei Servizi è disponibile sia in italiano che in tedesco, in base alla preferenza dell'utente.

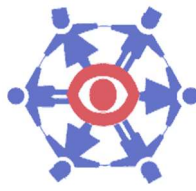
CORTESIA E COMPETENZA

Professionalità, cortesia, rispetto ed empatia sono i capisaldi dell'assistenza fornita ai bambini ciechi ed ipovedenti dal personale del Centro Ciechi.

MISSION DEL SERVIZIO

Il servizio „Intervento pedagogico per bambini ciechi ed ipovedenti in età prescolare e scolare“, gestito dal Centro Ciechi su incarico e per conto dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano – ASSB, mira a creare i presupposti per l'equa partecipazione di ogni bambino cieco ed ipovedente alla vita sociale. In particolare, i bambini e le loro famiglie sono accompagnati e guidati nel processo di sviluppo ed apprendimento, affinché possano percorrere l'iter prescolastico e scolastico in condizioni di parità rispetto ai bambini normovedenti.

I valori su cui si fonda il nostro operato, sono:



Rispetto dell'unicità della persona

„Siamo tutti uguali nella nostra diversità!“ Poniamo al centro la persona nella sua unicità e diversità e valorizziamo la versatilità di ogni individuo. Consideriamo dunque i bambini ciechi ed ipovedenti prima di tutto bambini.

Prendiamo sul serio la sfida che la disabilità comporta, avendo cura che ogni bambino sia accettato, rispettato e considerato nei suoi bisogni e nelle sue capacità.

Tolleranza, empatia, sensibilità

Rispettiamo valori, abitudini e credenze altrui. Usiamo l'empatia e la sensibilità nel contatto con le persone, in special modo con i bambini ciechi ed ipovedenti a noi affidati, per poter così rispondere al meglio alle loro attese e ai loro bisogni.

Inclusione sociale

Crediamo nell'equa partecipazione di ogni individuo alla vita sociale. Lavoriamo per facilitare l'inclusione sociale, scolastica e familiare dei bambini ciechi ed ipovedenti nel corso dello sviluppo evolutivo. In particolare contribuiamo allo sviluppo delle abilità visive, tattili, sociali, emotive, cognitive e motorie, così da migliorare la loro qualità di vita.

Olistico e autodeterminazione

Ci serviamo dell'approccio olistico per coinvolgere i bambini ciechi ed ipovedenti in un percorso evolutivo personale, volto ad accrescere autostima, autodeterminazione ed autonomia.

Seguendo il motto „aiutare le persone ad aiutare sé stesse“, aiutiamo i bambini ciechi ed ipovedenti a riconoscere sia le proprie capacità sia le proprie necessità al fine di promuovere la loro indipendenza e il loro senso di responsabilità.

Gioia, affidabilità e responsabilità

Espletiamo il nostro incarico con gioia e ci assumiamo la responsabilità delle nostre azioni.

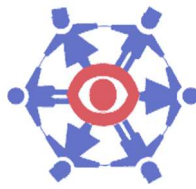
Trasparenza e riservatezza

Curiamo la professionalità, trasparenza e parità della comunicazione nel rapporto con gli utenti e ci atteniamo al rispetto della riservatezza in ordine al trattamento dei dati sensibili.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio „Intervento pedagogico per bambini ciechi ed ipovedenti in età prescolare e scolare“ persegue i seguenti obiettivi:

- sostenere i bambini ciechi ed ipovedenti nel loro sviluppo psico-fisico (visivo, tattile, motorio, cognitivo, emotivo) ed ambientale (famigliare, sociale, scolastico), così da migliorare il loro benessere generale, sia con riferimento all'handicap che con riguardo all'integrazione sociale;
- sostenere le famiglie e l'ambiente nell'affrontare la disabilità;
- sostenere le istituzioni che si rapportano ai bambini ciechi ed ipovedenti.



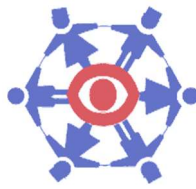
PARTNER DEL SERVIZIO

Partner principale del servizio è l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano – ASSB, che in seguito ad una gara ha affidato la gestione del servizio di „Intervento pedagogico per bambini ciechi ed ipovedenti in età prescolare e scolare“ al Centro Ciechi fino a marzo 2024 (salvo possibilità di proroga per ulteriori due anni). L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano – ASSB sostiene per la maggior parte l'onere finanziario del servizio, collaborando con il Centro Ciechi attraverso incontri, confronti, verifiche periodiche sull'andamento del servizio per il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti di buona gestione, e concordando se del caso eventuali interventi.



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



I servizi offerti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a:

- bambini ciechi ed ipovedenti in età prescolare e scolare e loro famiglie residenti in Provincia di Bolzano;
- scuole materne, scuole di ogni ordine e grado, servizi sociali, istituzioni e Comunità Comprensoriali della Provincia di Bolzano.

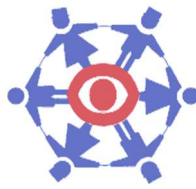
Il servizio si ripartisce in tre aree:

Intervento precoce e consulenza scolastica

- Colloquio con anamnesi iniziale, diagnosi generale ed approfondita
- elaborazione di un progetto individualizzato di intervento pedagogico mirato in base all'età, alla capacità visiva e ai bisogni del bambino, concordato tra i professionisti del Centro Ciechi e la famiglia del bambino
- impiego di materiale educativo specifico e/o adattato e impulsi per l'organizzazione dell'ambiente
- Incremento delle capacità visive, valutazione funzionale della capacità visiva, training per l'ipovisione (Low-Vision-Training)
- stimolazione ed affinamento della percezione sensoriale: tatto, udito, olfatto, gusto
- utilizzo di tecniche di lavoro specifiche; introduzione alla scrittura Braille; consulenza e educazione all'utilizzo di ausili ottici, elettronici e tattili
- Tecniche di Autonomia Personale e di Orientamento e Mobilità per accrescere l'autonomia nelle abilità pratiche della vita, nelle capacità di azione, d'orientamento e di mobilità
- ampliamento delle esperienze ambientali e del campo di azione, nonché delle competenze cognitive e emotive
- Accompagnamento del bambino in ambito familiare, nella scuola materna e nelle scuole, sostegno nell'inclusione sociale
- preparazione all'ingresso nella scuola materna e nella scuola, sostegno nel passaggio da un livello scolastico al successivo
- monitoraggio e valutazione costanti in merito al raggiungimento degli obiettivi prefissati, con eventuale loro ridefinizione e adeguamento a mutate circostanze o mutati bisogni del bambino
- Documentazione delle attività in schede diagnostiche iniziali, di follow-up e finali. La valutazione dello sviluppo del bambino si basa su strumenti di valutazione normalizzati.

Accompagnamento delle famiglie

- Guida e supporto nella gestione dell'ambiente e della vita quotidiana, che tenga conto delle specifiche esigenze del bambino; accettazione della disabilità visiva
- Coinvolgimento collaborativo della famiglia nel progetto pedagogico
- Rafforzamento delle competenze educative
- Preparazione ed accompagnamento rispetto all'ingresso nella scuola materna, nella scuola e nel passaggio da un livello scolastico al successivo
- Informazione sulla disabilità visiva, sull'adattamento dell'ambiente per favorire lo sviluppo del bambino ed orientamento all'acquisto di materiale ludico ed didattico adatto
- Consulenza giuridica ed economica e sostegno nel contatto con i servizi distrettuali, servizi specialistici (medici, terapeuti, psicologi, etc.), scuole materne, scuole, altri istituti, enti ed organizzazioni, nonché strutture per persone cieche ed ipovedenti in Italia ed all'estero



- Incentivazione allo scambio di esperienze e ai contatti tra famiglie, organizzazione di attività ricreative per bambini e famiglie
- Sensibilizzazione su tematiche specifiche attraverso seminari per bambini e famiglie, incontri aperti alla cittadinanza.

Consulenza per scuole dell'infanzia, scuole materne e scuole di ogni ordine e grado

- Informazioni per insegnanti ed educatori sulla disabilità visiva del bambino e ripercussioni nell'apprendimento e nella vita quotidiana
- Consulenza su materiale ludico e didattico, all'acquisto di ausili ottici ed elettronici, adeguamento e ottimizzazione degli spazi
- Accompagnamento e sostegno durante le lezioni e nel passaggio da un livello al successivo
- Scambio interdisciplinare sul piano di sostegno, la sua attuazione e continuazione.

MODALITÀ DI ACCESSO

Hanno diritto al servizio tutti i bambini ciechi ed ipovedenti in età prescolare e scolare residenti nella provincia di Bolzano.

Il servizio è offerto agli utenti come servizio mobile e si svolge prevalentemente nella casa del bambino, ma anche nelle scuole materne e nelle scuole.

Il servizio è gratuito per gli utenti.

La frequenza e la durata degli interventi sono personalizzate. Le sessioni vengono organizzate e concordate dall'incaricata del Centro Ciechi con la famiglia durante il primo colloquio.

Verranno prese in considerazione tutte le iscrizioni.

L'ISCRIZIONE AL SERVIZIO AVVIENE:

- da parte dei genitori o esercenti la responsabilità genitoriale su raccomandazione di un medico specialista(oculista, pediatra, neurologo) oppure di un ortottista;
- da parte di figure medico-specialistiche e di personale pedagogico dell'asilo e della scuola, sempre presupposto il consenso dei genitori o degli esercenti la responsabilità genitoriale.

Per richiedere l'iscrizione sono previste le seguenti modalità:

- per telefono richiedendo un appuntamento
- inviando un E-Mail con la richiesta di iscrizione

Vedi Indirizzi e numeri di telefono alla pagina dei „contatti utili“

Entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta, una incaricata del servizio contatterà telefonicamente la famiglia per fissare una prima visita presso il domicilio del bambino.

Durante questo appuntamento vengono compilati i moduli relativi ai dati anagrafici e medici del bambino e i genitori sottoscrivono il modulo di protezione dei dati personali ed esprimono il loro consenso/rifiuto a condividere informazioni tra il servizio ed altri professionisti coinvolti.

Infine la collaboratrice del servizio, sulla base dei dati raccolti e della disabilità visiva, valuta il bisogno educativo del bambino e determina insieme ai genitori l'organizzazione e la frequenza degli incontri e la durata delle sessioni.



IMPEGNI E GARANZIE

Il Centro Ciechi si adopera costantemente per fornire un servizio di alto livello. I parametri oggettivi e misurabili compresi nella tabella che segue, permettono agli utenti di verificare se nello specifico le prestazioni fornite rispettano gli standard di qualità garantiti per il servizio.

Qualora uno o più servizi compresi nella tabella non sono stati forniti, o sono stati forniti ad un livello di qualità inferiore a quello garantito, l'utente può presentare reclamo secondo le modalità descritte in seguito.

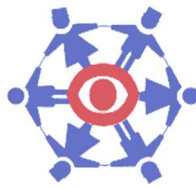
Nel caso in cui il reclamo venga riconosciuto, all'utente sarà corrisposto un indennizzo pari a Euro 50 per ogni voce di servizio disattesa.

Importante: le voci „regolarità“ e „reperibilità del servizio“ sono riferite all'espletamento del servizio in condizioni ordinarie, e pertanto non si applicano nei casi di forza maggiore (per es. scioperi diretti ed indiretti, provvedimenti di una Pubblica Amministrazione, nei casi di emergenza causati da terzi).

TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità ed agibilità della struttura	Struttura priva di barriere architettoniche	100%	sì
Regolarità di espletamento del servizio	Sessioni di intervento personalizzate, regolarità del servizio garantita	100%	sì
Garanzia sull'uso di materiali specifici	Utilizzo di materiale educativo specifico e/o adattato per bambini ciechi ed ipovedenti durante le sessioni	100%	sì
Reperibilità del servizio, accesso alle informazioni	Internet, posta elettronica, telefono (segreteria telefonica), fax, posta ordinaria	Funzionamento delle apparecchiature e dei canali di comunicazione	sì
Erogazione del servizio	Primo contatto con gli utenti da parte di una incaricata del Centro Ciechi (telefonicamente)	Entro 15 giorni lavorativi dalla registrazione	sì
Bilinguismo	Agli utenti sono garantiti i servizi in entrambe le lingue ufficiali provinciali. tedesco e italiano	100%	sì
Gestione di segnalazioni, reclami e proposte	Accettazione e verifica di ogni segnalazione, reclamo e proposta pervenuta	Risposta entro 15 giorni lavorativi	sì

Tabella 2: standard di qualità garantiti



L'ascolto dell'utente

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

La cura dei rapporti e l'ascolto degli utenti, nonché l'impegno costante nell'offrire un servizio di alta qualità, sono prioritari per il Centro Ciechi.

Al fine di promuovere il dialogo e la relazione con i nostri utenti, abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- rilevazioni periodiche della "soddisfazione dell'utenza"
- analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti al servizio
- verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi
- dialogo informale

Gli utenti del servizio possono contribuire al miglioramento dello stesso formulando suggerimenti e proposte.

I suggerimenti e le proposte vanno presentati in forma scritta (utilizzando il "modulo per i suggerimenti, allegato A") ed inviati secondo una delle seguenti modalità:

- tramite E-Mail:
fruehfoerderung@blindenzentrum.bz.it
- via posta ordinaria:
Centro Ciechi St. Raphael – Onlus
Ufficio Intervento pedagogico per bambini
vicolo Bersaglio 36
39100 Bolzano



La tutela dell'utente in caso di disservizio

I RECLAMI

I reclami vanno presentati in forma scritta (utilizzando il “Modulo per reclami, allegato B” ed indicando tutti gli elementi utili e necessari per definire del problema) secondo una delle seguenti modalità:

- tramite E-Mail:
fruehfoerderung@blindenzentrum.bz.it
- via posta ordinaria:
Centro Ciechi St. Raphael – Onlus
Ufficio Intervento pedagogico per bambini
vicolo Bersaglio 36
39100 Bolzano

Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, il Centro Ciechi provvederà ad inviare una risposta scritta. Qualora il reclamo pervenuto necessiti di un'analisi approfondita, sarà cura del Centro Ciechi darne comunicazione motivata entro 15 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il reclamo risulti appropriato, sarà riconosciuto un indennizzo monetario di 50 euro per ogni voce delle tabelle degli standard di qualità non rispettata.

Nel caso in cui invece il reclamo non risulti appropriato, non sarà riconosciuto alcun indennizzo. In questo caso l'utente può richiedere la Conciliazione extragiudiziale della controversia.

LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se non si è soddisfatti della risposta al reclamo ricevuta (reclamo non accolto in tutto o in parte), si può presentare GRATUITAMENTE domanda di conciliazione (utilizzando il modulo “Domanda di conciliazione”, allegato C) alla COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE. Nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 196/2003 c.d. Codice in materia di protezione dei dati personali, regolamento UE 2016/679) i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'espletamento della procedura conciliativa.

Modalità di consegna del modulo compilato:

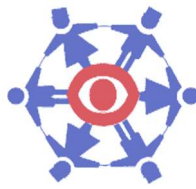
- spedire all'indirizzo e-mail:
info@centroconsumatori.it
- spedire per posta ordinaria:
Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU
via Dodiciville 2
39100 Bolzano
- consegnare direttamente presso la sede del Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU
via Dodiciville 2, Bolzano

A seguito della ricezione della domanda, la COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE, (formata da un rappresentante di nomina del Centro Ciechi St. Raphael Onlus e da un rappresentante di nomina del CTCU), è tenuta ad avviare il TENTATIVO DI CONCILIAZIONE della controversia entro 20 GIORNI.

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.



Possibili esiti:

- il tentativo di conciliazione ha ESITO POSITIVO (si raggiunge un ACCORDO tra utente e Centro Ciechi St. Raphael Onlus)

I componenti della Commissione di Conciliazione al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, redigono e sottoscrivono un VERBALE DI CONCILIAZIONE, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

ATTENZIONE: 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.

- il tentativo di conciliazione ha esito NEGATIVO (NON si raggiunge un accordo tra utente e Centro Ciechi St. Raphael Onlus)

I componenti della Commissione di Conciliazione 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.

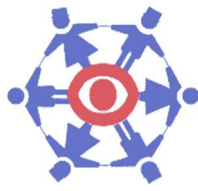
Centro Tutela Consumatori Utenti	
Indirizzo	Via Dodiciville 2 39100 Bolzano
Apertura pubblico	al Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 Venerdì: dalle 9:00 alle 12:00
Telefono	0471 97 55 97
Fax	0471 97 99 14
E-Mail	info@centroconsumatori.it
Sito internet	www.consumer.bz.it



Contatti utili

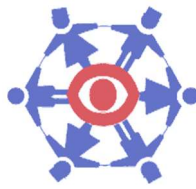
Centro Ciechi St. Raphael – Onlus	
Indirizzo	Centro Ciechi St. Raphael Onlus Vicolo Bersaglio 36 39100 Bolzano possibilità di parcheggio nel cortile interno
Apertura al pubblico	Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00
Telefono	0471 44 23 23
Fax	0471 44 23 00
E-Mail	info@blindenzentrum.bz.it
Sito internet	www.blindenzentrum.bz.it
Nota: Nei <u>giorni festivi</u> gli uffici della struttura rimangono <u>chiusi!</u>	

Ufficio per il servizio „Intervento pedagogico per bambini ciechi ed ipovedenti in età prescolare e scolare“	
indirizzo	Gli uffici si trovano presso il Centro Ciechi St. Raphael Vicolo Bersaglio 36 39100 Bolzano
Telefono	Età prescolare 0471 44 23 40 (segreteria telefonica) Età scolare 0471 44 23 62 (Segreteria telefonica)
E-Mail	Età prescolare fruehfoerderung@blindenzentrum.bz.it Età scolare schulberatung@blindenzentrum.bz.it
Nota: Nei <u>giorni festivi</u> gli uffici del Centro Ciechi St. Raphael restano <u>chiusi!</u> I messaggi possono essere registrati in segreteria telefonica o essere trasmessi via e-mail in qualsiasi momento.	



ALLEGATI

Allegato A	Modulo per suggerimenti
Allegato B	Modulo per reclami
Allegato C	Domanda di conciliazione



ALLEGATO A – MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le
Centro Ciechi St. Raphael Onlus
Vicolo Bersaglio 36
39100 Bolzano
info@blindenzenrum.bz.it

Il presente modulo può essere usato per un suggerimento. Nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 196/2003 c.d. Codice in materia di protezione dei dati personali, Regolamento UE 2016/679) i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Qual è il problema/l'idea?

Proposta di soluzione/miglioramento:

Data e firma

.....

Nome e cognome	
CAP e località	
Via / piazza	
Tel. Nr. / E-Mail	



ALLEGATO B – MODULO PER RECLAMI

Spett.le
Centro Ciechi St. Raphael Onlus
Vicolo Bersaglio 36
39100 Bolzano

info@blindenzentrum.bz.it

La compilazione dei dati personali è necessaria per dare seguito al reclamo. I dati personali verranno utilizzati dal Centro ciechi St. Raphael Onlus nel rispetto della relativa normativa vigente (D.lgs. 196/2003 c.d. Codice in materia di protezione dei dati personali, Regolamento UE 2016/679)

La/il sottoscritta/o
nata/o a.....il.....
e residente a.....
in via/piazza.....nr.....
e-mail.....

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 di ottenere un indennizzo di 50 euro per ogni violazione di ogni singolo standard di qualità del servizio garantito e non effettivamente fornito. (indicare l'importo complessivo richiesto, ed eventualmente, ulteriori modalità richieste per porre rimedio al disservizio)

Allegati: (indicare il totale degli eventuali allegati)

Luogo, data e firma

.....



ALLEGATO C – DOMANDA DI CONCILIAZIONE

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

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ (allegare il reclamo inoltrato),
avendo ricevuto dal Centro Ciechi St. Raphael Onlus la risposta allegata (allegare risposta al reclamo
se pervenuta),

ed essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

OVVERO

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo nr.....giorni dalla sua presentazione
(indicare quanti giorni sono trascorsi senza avere ottenuto risposta al reclamo)

e, non essendosi rivolto alla magistratura/non avendo conferito incarico a terzi per dirimere la
controversia

CHIEDE

l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della
Qualità dei Servizi del servizio "Intervento pedagogico per bambini ciechi ed ipovedenti" gestito dal
Centro Ciechi St. Raphael Onlus per conto dell'Azienda Servizi Sociali Bolzano.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione (formata da un rappresentante di nomina
del Centro Ciechi St. Raphael Onlus e da un rappresentante di nomina del CTCU) e conferisce al CTCU
mandato pieno a transigere la controversia.

Al solo fine dell'espletamento del tentativo conciliativo, acconsente al trattamento dei dati personali
da parte della Commissione di Conciliazione (D.lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679), 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:

via/piazza.....nr.....

città/paese.....Cap.....Prov.

Sceglie di utilizzare per la procedura la seguente lingua: (segnare la lingua scelta)

italiano tedesco

Allega la seguente documentazione:

- reclamo presentato
- risposta al reclamo presentato (da allegare solo se esistente)
- (indicare eventuali altri allegati):.....

Luogo, data e firma

.....