

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio di accoglienza notturna temporanea per persone di sesso maschile che vivono in condizione di emarginazione o grave disagio sociale sul territorio comunale di Bolzano



Bolzano, Via Comini 16

Servizio gestito dal RTI fra  
River Equipe Società Cooperativa Sociale e Associazione Volontarius ODV  
su incarico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano



River Equipe Onlus Coop. Soc. - Soz. Gen.

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

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it)

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 08045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 M030 6909 6061 0000 0076 600 | BIC: BCITITMM

## Indice

1. INTRODUZIONE .....	1
1.1 <i>La Carta della Qualità dei Servizi</i> .....	1
1.2 <i>I principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi</i> .....	1
1.3 <i>Chi siamo</i> .....	2
1.4 <i>Mission del gestore</i> .....	2
1.5 <i>Mission del Servizio</i> .....	2
1.6 <i>Partner del Servizio</i> .....	3
2. IL SERVIZIO .....	3
2.1 <i>I servizi offerti</i> .....	3
2.2 <i>Chi può usufruire del Servizio di accoglienza di notturna temporanea?</i> .....	3
2.3 <i>Gli standard di qualità garantiti</i> .....	4
3. ASCOLTO DEGLI UTENTI E CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE .....	5
3.1 <i>Reclami, disservizi e suggerimenti</i> .....	5
3.2 <i>Conciliazione extragiudiziale delle controversie</i> .....	5
4. RECAPITI E CONTATTI .....	6
5. DOCUMENTI ALLEGATI .....	6
<i>Allegato A - Modulo per suggerimenti e reclami</i> .....	7
<i>Allegato B - Modulo per domanda di conciliazione</i> .....	8



## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 La Carta della Qualità dei Servizi

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

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

La Carta della Qualità del Servizio del Servizio di accoglienza notturna temporanea di Via Comini si può reperire:

- a) nel sito internet [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it) alla sezione "I nostri progetti": <https://gruppovolontarius.it/projects/comini.html>
- b) richiedendone una copia stampata al referente del Servizio;
- c) nel sito del Centro Tutela Consumatori Utenti: [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

### 1.2 I principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi

1

#### Eguaglianza e Imparzialità

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

#### Continuità

Il Servizio è aperto 365 giorni l'anno e si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare delle proprie attività.

#### Partecipazione

Il Servizio promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare il Servizio garantisce il diritto di accesso alle informazioni ed è aperto alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

#### Efficienza ed Efficacia

Il Servizio persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

#### Chiarezza, Trasparenza e Riservatezza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. I dati sono raccolti, trattati e archiviati nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

#### Cortesie – Comunicazione e multilinguismo

L'équipe responsabile per la realizzazione del Servizio si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente,



ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato e garantendo il Servizio nelle lingue della Provincia e nelle principali lingue straniere parlate dagli utenti. L'équipe possiede un'adeguata conoscenza della lingua italiana e della lingua tedesca, nonché delle principali lingue straniere parlate dall'utenza.

### 1.3 Chi siamo

La Società Cooperativa Sociale River Equipe e l'Associazione Volontarius ODV gestiscono su incarico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) il Servizio di accoglienza notturna temporanea per persone di sesso maschile che vivono in condizione di emarginazione o grave disagio sociale sul territorio comunale di Bolzano.

River Equipe, membro del Gruppo Volontarius, nasce nel 2000 a Bolzano e 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 infatti l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio sanitari, culturali ed educativi.

Volontarius ODV, membro del Gruppo Volontarius, è un'organizzazione di volontariato nata a Bolzano nel 1999. L'Associazione fonda la propria attività istituzionale ed associativa sui principi costituzionali della democrazia, 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.

L'équipe del Servizio di accoglienza notturna temporanea di Via Comini è composta da personale multi professionale con pluriennale esperienza in servizi analoghi diretti alla stessa tipologia di utenza, e che dispone delle necessarie conoscenze territoriali e professionali per lo specifico ambito di intervento, oltre a capacità in ambito comunicativo-relazionale.

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

### 1.4 Mission del gestore

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, realizzato attraverso la soddisfazione dei bisogni immediati della persona, l'ascolto attivo e l'accompagnamento sociale e giuridico verso il cambiamento.

Associazione Volontarius ODV opera attraverso la valorizzazione e la promozione della cultura del volontariato e della cittadinanza attiva. L'Associazione si impegna nel campo della solidarietà a garanzia dei diritti e della dignità della persona che si trova in difficoltà che, per ragioni diverse, si trova ai margini della società.

### 1.5 Mission del Servizio

L'erogazione del Servizio si fonda su alcuni principi fondamentali, che esprimono valori fondanti il lavoro dell'équipe di lavoro:

- uguaglianza ed imparzialità: gli interventi vengono erogati nel rispetto dei diritti umani e del principio di non discriminazione;
- centralità della persona: i percorsi saranno co-costruiti assieme agli utenti, nell'ottica di una



- partecipazione attiva diretta all'empowerment, allo sviluppo di competenze ed autonomia;
- autonomia: le attività e le progettualità individualizzate sono pensate nel rispetto dell'autonomia degli utenti e sono costruite con l'obiettivo di potenziarla;
- accettazione della complessità, che non viene semplificata, ma compresa e affrontata secondo un approccio sistemico che attivi percorsi efficaci e sostenibili nel tempo.

### 1.6 Partner del Servizio

Partner principale è l'Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB). L'ASSB ha affidato la gestione del Servizio al RTI tra River Equipe e Volontarius fino al 31/12/2023 (salvo proroga), sostenendone l'onere finanziario e collaborando al buon andamento del Servizio anche attraverso verifiche periodiche.



## 2. IL SERVIZIO

### 2.1 I servizi offerti

Il presente documento si riferisce a tutte le attività che il Servizio di accoglienza notturna temporanea eroga a favore delle persone adulte di genere maschile presenti sul territorio comunale di Bolzano che vivono in condizione di emarginazione o che devono affrontare situazioni emergenti e/o temporanee difficoltà.

Il Servizio è gestito dall'RTI costituito tra River Equipe Soc. Coop. Soc. e Associazione Volontarius ODV, entrambe con sede legale in Bolzano, via G. Di Vittorio 33 e dotate del sistema qualità con certificazione conforme alla normativa EN ISO 9001:2015, per la "progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e di momenti formativi orientati all'inserimento lavorativo e sociale di persone in stato di bisogno e per il miglioramento delle competenze degli operatori in ambito socio assistenziale", conseguita nel 2008 e rinnovata negli anni a seguire.

Il Servizio è sito a Bolzano in Via Comini 16 e offre accoglienza notturna temporanea a massimo 95 persone di sesso maschile, tutti i giorni dell'anno dalle ore 20.30 alle ore 08.00. Alle persone accolte viene fornito un Servizio di prima colazione e l'utilizzo del servizio doccia.

Mezzi pubblici per raggiungere la sede del Servizio:

- stazione ferroviaria "Bolzano Sud"
- Linee Autobus 10 A, 10 B, 111, 6.

### 2.2 Chi può usufruire del Servizio di accoglienza di notturna temporanea?

Sono destinatari del Servizio le persone adulte di sesso maschile che vivono in condizioni di emarginazione o grave disagio sociale, con le priorità di accesso stabilite dall'ASSB.

L'accesso avviene su richiesta diretta degli interessati oppure su segnalazione da parte dell'Ufficio Inclusione Sociale, Lavorativa e Abitativa dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano o degli Enti pubblici e privati presenti sul territorio comunale; mediante il Servizio di reperibilità telefonica del Servizio 0471/402338; su segnalazione dell'unità di strada e dell'unità mobile; su segnalazione di privati cittadini.

L'accesso al Servizio è gratuito.

### 2.3 Gli standard di qualità garantiti

Per garantire una buona erogazione di servizi è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti gli utenti del Servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e il gestore, RTI River Equipe Soc.Cop. / Associazione Volontarius ODV, 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 dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

**Tabella degli standard di qualità**

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Tempi di erogazione del Servizio	Garanzia giornaliera dei servizi essenziali	Servizio aperto tutti i giorni dalle 20.30 alle 08.00.	SI
Accoglienza utenti	Orario accesso	Tutti i giorni dell'anno dalle 20.30 alle 22.00.	SI
Coinvolgimento degli utenti	Colloquio di accoglienza, condivisione e sottoscrizione regolamento della struttura.	Sempre ad ogni nuova accoglienza.	SI
Coinvolgimento degli utenti	Illustrazione della Carta della Qualità e rilascio di copia della stessa su richiesta dell'utente.	Sempre ad ogni nuova accoglienza.	SI
Sussistenza	Fornitura prima colazione	Tutti i giorni dalle 06.30 alle 07.30.	SI
Sussistenza	Fornitura kit igiene personale e letterecci	All'entrata, ogni 7 giorni ed eventualmente al bisogno.	SI
Pulizia	Pulizia spazi comuni, bagni, corridoi	Quotidianamente, a carico degli ospiti con monitoraggio del personale in servizio.	SI
Accompagnamento personalizzato	Colloqui di counselling, supporto in ricerca formazione, lavoro, alloggio, segretariato sociale	100% delle richieste evase.	SI
Orientamento e informazione	Disponibilità a fornire informazioni utili in varie lingue sui servizi del territorio, presenza di bacheca con depliant e flyer informativi	100% delle richieste evase.	SI

### 3. ASCOLTO DEGLI UTENTI E CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

#### 3.1 Reclami, disservizi e suggerimenti

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per il Servizio. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti sono previste diverse forme di ascolto:

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

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

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

[reclami@riverequipe.it](mailto:reclami@riverequipe.it)

oppure presentati direttamente presso la sede legale del gestore al seguente indirizzo: Soc. Coop. Soc. River Equipe, Via Giuseppe di Vittorio 33, 39100 - Bolzano, ed inseriti nelle apposite cassette "Suggerimenti e reclami" poste all'entrata.

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

#### 3.2 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 (vedi Appendice B "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

VIA DODICIVILLE 2, 39100 BOLZANO  
TELEFONO 0471/975597 FAX 0471/979914  
E-MAIL [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)  
SITO WEB [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

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.



## 4. RECAPITI E CONTATTI

SOC. COOP. SOC. RIVER EQUIPE e ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS ODV

VIA G. DI VITTORIO 33

39100 BOLZANO

TELEFONO 0471 402338

FAX 0471 404921

E-MAIL [coop.sociale@riverequipe.it](mailto:coop.sociale@riverequipe.it)  
[associazione@volontarius.it](mailto:associazione@volontarius.it)

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA TEMPORANEA

VIA COMINI 16, 39100 BOLZANO

TELEFONO 335 1438700

E-MAIL [rinos@volontarius.it](mailto:rinos@volontarius.it)

## 5. DOCUMENTI ALLEGATI

A. Modulo per suggerimenti e reclami

B. Domanda di conciliazione



**Allegato A - Modulo per suggerimenti e reclami**

 <p><b>RIVER EQUIPE</b></p>	<p><b>Modulo</b></p> <p><b>Reclami e suggerimenti</b></p>
	<p>Ultima revisione modulo secondo sistema ISO 9001:2015 della Soc. Coop. Soc. River Equipe</p>
<p>Data _____</p> <p>Reclamo/Suggerimento segnalato da:</p> <p>Nome Cognome: _____ Tel.: _____</p> <p>Indirizzo: _____</p>	
<p>Descrizione del reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/>: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Firma dell'operatore/referente: _____</p>	
<p>Gestione del reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/>: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Firma del referente: _____</p>	



**Allegato B - Modulo per 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 da Soc. Coop. Soc. River Equipe la risposta allegata (allegare l'eventuale risposta), 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 del Servizio di accoglienza notturna temporanea stipulata tra CTCU e Soc. Coop. Soc. River Equipe, 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 Soc. Coop. Soc. River Equipe 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: .....

