



Alto Adige

ODV

Servizio di riabilitazione lavorativa

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Rev. 2 del 18 maggio 2022

Introduzione

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità garantisce la trasparenza dell'operatività del Cirs Alto Adige ODV ed è la dichiarazione degli impegni che il Cirs assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito.

Scopo della seguente Carta della qualità è quello di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

La Carta della Qualità è pubblicata sul sito www.cirsaltoadige.bz.it e descrive il servizio e le prestazioni erogate dal Cirs Alto Adige ODV.

Cenni storici

Il Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale (Cirs) dell'Alto Adige ODV fa parte del Cirs Nazionale che ha sede a Messina e vari Centri in Italia. E' un Ente di volontariato presente a Bolzano dal 1964, fino al 1986 con il nome di Comitato per la Difesa della Donna (C.I.D.D.). Inizialmente si è occupato della tutela e del reinserimento nella società di quelle donne dedite alla prostituzione ed esposte a sfruttamento.

In seguito ha gestito un laboratorio a carattere familiare (economia domestica e maglieria) e una Comunità alloggio promuovendo corsi di formazione al lavoro e corsi di cultura.

Dal 1983, in risposta alle esigenze del territorio e in stretto contatto con i Servizi pubblici provinciali e la Formazione Professionale, ha strutturato un progetto di addestramento al lavoro per minori, prima, e poi per adulti con problematiche di emarginazione sociale e disadattamento.

Con decreto 94/1 del 19/07/1999, si iscrive nel Registro delle Organizzazioni di Volontariato e nel 2000 il Cirs entra in convenzione con l'Assb (Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano) caratterizzandosi come Centro sociopsichiatrico per la riabilitazione al lavoro di persone con disagio psichico.

Nel 2014, a seguito della partecipazione al Bando indetto dall'Assb, si aggiudica la gestione di un Centro di addestramento al lavoro e di un laboratorio protetto per malati psichici. Il 31/05/2017 sono stati approvati al Cirs i "Criteri di autorizzazione e di accreditamento per la gestione di un servizio di riabilitazione lavorativa per persone con malattia psichica". Il 1° aprile 2021 il Cirs si è aggiudicato nuovamente il Bando indetto dall'Assb per la gestione di un servizio di riabilitazione lavorativa per persone con malattia psichica.

I Principi della Carta della Qualità dei Servizi

Eguaglianza e imparzialità. Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti gli utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

Continuità. L'erogazione del Servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta. Gli utenti hanno diritto di scegliere e di recedere liberamente dal Servizio scelto.

Partecipazione. Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti attraverso un questionario e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro Servizio.

Efficienza e efficacia. Il Servizio viene offerto in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente risorse impiegate e risultati raggiunti.

Cortesia. Gli operatori si impegnano a rivolgersi a tutti gli utenti in modo garbato e gentile, oltre che ad esprimersi in modo comprensibile. Questo include un'erogazione del Servizio in entrambe le lingue ufficiali del territorio.

Trasparenza e autenticità. Gli utenti del nostro Servizio hanno il diritto di essere informati sulle procedure e le modalità di decisione, riguardanti la propria persona.

Descrizione del Servizio

Il Servizio si basa sul modello della “bottega artigiana” e si articola in quattro laboratori di addestramento professionale al lavoro:

il settore dell'Artigianato Artistico di decorazione, Ceramica e Vetro e quello della Maglieria e della Sartoria. Bottega artigiana significa che i laboratori realizzano manufatti (ceramici, in vetro, capi di abbigliamento in maglieria e in sartoria) e li propongono ad un pubblico.

I clienti hanno libero accesso alla struttura, possono acquistare direttamente i prodotti ma anche fare richiesta per nuovi oggetti da realizzare su misura e con particolari forme, dimensioni, colori, numero di pezzi. Lo stesso vale per il punto vendita in centro città.

Gli operatori valutano la fattibilità, progettano (schizzo di massima) l'oggetto da realizzare, stabiliscono le varie caratteristiche e fissano un prezzo orientativo definendo i tempi di consegna. Questo processo in cui vengono coinvolti gli utenti è un nostro punto di forza nella misura in cui offre la possibilità di un rapporto reale con clienti esigenti, l'impegno a rispettare precise date di scadenza, l'eventuale necessità di rifare l'oggetto per difetti creatisi in corso d'opera e misurarsi sulla qualità oggettiva. L'utente si trova a vivere situazioni in cui si ricevono complimenti e gratificazioni per il risultato ottenuto e questo ha un valore più alto dello stesso apprezzamento espresso dagli operatori. E' un rinforzo autentico che aumenta l'autostima e legittima le competenze acquisite. L'iter sopra descritto è gestito sempre dagli operatori che rispondono del buon esito e si fanno carico delle eventuali problematiche. Nel perseguire quest'azione di rinforzo, intervengono nelle varie situazioni puntando sulla valorizzazione delle individualità e il coinvolgimento di tutto il gruppo. Conoscere il fruitore finale, rispondere, se pur in modo tutelato, della qualità del proprio lavoro, sapere le date di consegna, favorisce una partecipazione più attiva e consapevole al processo di realizzazione.

L'attività del Cirs è organizzata come un normale ambiente di lavoro. L'utente deve timbrare il cartellino (questo permette di verificare la presenza e la puntualità), ha a disposizione uno spazio dove potersi cambiare (indossando se necessario un camice e scarpe di sicurezza), concorda con gli operatori il piano di lavoro quotidiano secondo un programma prestabilito, svolge in autonomia o affiancato il compito assegnato, al termine dell'orario sistema la propria postazione di lavoro. Il Centro ed i laboratori sono strutturati per consentire la centralità dell'utente (rispetto di tempi, modi, fasi di crescita, riconoscimento delle differenze, valorizzazione dell'originalità, ascolto e osservazione) e per creare diversi contesti significativi e motivanti. I laboratori implementano una pedagogia del fare alternando attività di routine e novità, e sono orientati alla scoperta, sperimentazione, sviluppo e crescita e percorsi di autonomia. L'organizzazione delle attività è finalizzata ad avvicinarsi il più possibile a standards lavorativi, creando un setting con modalità organizzative tipiche di un consueto posto di lavoro. L'obiettivo non è solamente “apprendere qualcosa”, ma “apprendere ad apprendere”. Questo permette poi di passare dal laboratorio a qualsiasi altro luogo di lavoro e favorisce la generalizzazione delle abilità acquisite.

L'attività dei laboratori è organizzata in modo tale da favorire l'integrazione grazie alla contemporanea presenza di volontari, interessati all'apprendimento di attività artigianali in conformità ai programmi riabilitativi differenziati e personalizzati. I **volontari** rappresentano un valore aggiunto perché consentono un approccio alla normalità evitando così la stigmatizzazione. I volontari sono di supporto nei progetti individualizzati e svolgono una funzione di stimolo e "modello" positivo di riferimento. Inoltre sono persone interessate all'attività artigianale e sono disponibili e desiderano condividere esperienze lavorative e di confronto a contatto con gli utenti. La premessa per un serio impegno nei laboratori richiede la presenza di due elementi:

- l'interesse per la materia trattata nei laboratori di maglieria e artigianato (quindi il piacere personale per la manualità, la creatività, l'apprendimento di tecniche artigianali);
- una certa predisposizione per il lavoro sociale: capacità di ascolto attivo, capacità di acquisire un ruolo di supporto e di integrazione dell'operatore e non di sostituzione, capacità di portare le proprie risorse e potenzialità in un contesto di gruppo.

Mission del Servizio

La vera mission del Cirs è lavorare insieme all'utente per attivare un cambiamento che miri alla conquista o riconquista di ruoli sociali soddisfacenti adatti al suo contesto di vita.

Tale cambiamento riguarda l'apprendimento di abilità sociali, cognitive e strumentali, ma anche una crescita emotiva ed affettiva che guidi l'utente nella riappropriazione dei suoi bisogni e desideri. Riabilitazione è un fare insieme che veicola un recupero delle possibilità, capacità di relazione interumana.

Nella riabilitazione psichiatrica il Cirs propone di lavorare alla costante ricerca, al riconoscimento, alla valorizzazione delle loro abilità, capacità, competenze, attitudini, per assicurare il benessere e la salute dei propri utenti operando primariamente per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e dell'inclusione sociale. L'obiettivo principale dell'intervento è rendere la persona consapevole delle proprie capacità e dei propri limiti per gestire al meglio la propria quotidianità: saper essere protagonista della propria vita, assumere un ruolo attivo, poter ottenere sostegno adeguato e mirato ai propri bisogni.

Team e funzioni

Il team del Cirs è costituito da una Coordinatrice, due Responsabili di laboratorio (uno di artigianato artistico e uno di maglieria), sei operatori (tre operano nel laboratorio di artigianato artistico e due nel laboratorio di maglieria e una in sartoria), una ceramista esterna, una cuoca e una segretaria.

Gli organi del Cirs sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio direttivo e il Revisore dei Conti (Organo di controllo).

Gli operatori del CIRS partecipano con continuità alla progettazione, verifica e attuazione dei progetti individualizzati degli utenti, collaborando regolarmente con tutta la rete di operatori esterni che ha in carico la persona. Inoltre partecipano a supervisioni, corsi di formazione e gruppi di lavoro in modo da aggiornare le proprie competenze e si fanno promotori di una cultura attenta ai bisogni dei propri assistiti, collaborando con istituzioni e servizi territoriali.

Caratteristiche generali del Servizio

Il Cirs prevede un numero di 15 posti a tempo pieno o trenta part-time (di cui cinque come laboratorio protetto e dieci come laboratorio di riabilitazione lavorativa), ripartibili a seconda del progetto individualizzato. I turni della mattina e del pomeriggio si articolano tra di loro nel momento del pranzo che avviene presso la mensa interna alla struttura. Sia al mattino come al pomeriggio è prevista una pausa di 20 minuti che permette alle persone dei diversi laboratori di socializzare tra di loro.

La mensa rappresenta una situazione relazionale, all'interno di un percorso riabilitativo sociale e lavorativo. Permette l'osservazione di aspetti delle abilità sociali, non così direttamente rilevabili nei laboratori.

I destinatari degli interventi del Servizio sono donne e uomini in situazioni di disagio psichico (di cui all'art.3 e all'art.9, comma 4, della suddetta DGP n. 883/2018) inviati dal servizio psichiatrico; in quota minore rispetto al numero dei posti offerti sono persone ad "alto funzionamento sociale" in situazione di disagio psichico o a rischio sociale, affette da dipendenze o con disabilità intellettiva associata a malattia psichica, inviate dal servizio sanitario competente e/o dal servizio sociale territoriale. I destinatari devono aver compiuto il 18° anno di età o aver assolto l'obbligo formativo; possono essere: studenti e studentesse di norma negli ultimi due anni di assolvimento dell'obbligo formativo, nell'ambito degli obiettivi stabiliti nei piani formativi individuali della scuola; persone con capacità lavorativa potenziale, sulla base delle misure proposte dalla commissione medica competente; persone di norma con età al di sotto dei 60 anni. L'ammissione di persone di età pari o superiore ai 60 anni è possibile solo in casi eccezionali e per un breve periodo.

Gli Enti invianti sono i servizi sanitari e sociali pubblici (Centro Salute Mentale, Ser.D., Servizio psicologico, Hands, SIS e Distretti sociali), tenendo conto delle peculiarità strutturali e professionali del Cirs che valuta e concorda sulla compatibilità con la dinamica delle relazioni interne ai gruppi.

Modalità di funzionamento del Servizio

Per accedere al servizio di riabilitazione lavorativa il Coordinatore viene contattato dall'assistente sociale dell'Ente inviante per fissare un primo colloquio strutturato con l'utente che permette la visita della struttura e la scelta del laboratorio per accertare: il reale bisogno, la volontà del richiedente ad accettare la proposta d'intervento, la capacità di accogliere le fondamentali regole del vivere insieme.

Dopo il primo incontro con il Coordinatore l'utente deve recarsi all'Ufficio Persone con disabilità dell' Assb per consegnare il modulo d'ingresso e compilare la domanda di ammissione al Cirs; se l'utente ha un amministratore/trice di sostegno questo/a deve accompagnarlo a compilare la domanda di ammissione alle strutture.

Il Coordinatore sottopone il modulo d'ingresso all'equipe di consulenza psichiatrica composta da una/o psichiatra e un'assistente sociale del CSM, dalla Referente delle strutture semiresidenziali dell'Ufficio Persone con disabilità dell' Assb, dai due Responsabili di laboratorio e dal Coordinatore del Cirs.

Il Coordinatore convoca un ultimo incontro con l'utente, l'assistente sociale e l'operatore di riferimento per sottoscrivere il contratto d'inserimento che include il regolamento del laboratorio, la definizione degli obiettivi da raggiungere e la sottoscrizione del trattamento dei dati personali (e quant'altro relativo alla tutela della Privacy). Viene così concordato, in accordo con l'utente e il Servizio inviante, un progetto riabilitativo individualizzato che specifica gli obiettivi del percorso e la data di inizio. L'utente sottoscrivendo il contratto, si impegna a raggiungere tali obiettivi con l'aiuto dell'equipe. I servizi coinvolti sono:

- il Servizio inviante (Centro Salute Mentale, Ser.D, Servizio psicologico, Hands, SIS e Distretti sociali);
- il Servizio abitativo (se una persona vive in Comunità o in alloggio collettivo con supporto abitativo o Reinserimento dell'Associazione "La Strada-der Weg");
- l'Ufficio del lavoro e il SapI (se la persona è già iscritta alle liste di collocamento mirato e ha esperienze lavorative pregresse).

La possibilità d'ingresso immediato è soggetta alla disponibilità di posti liberi all'interno del laboratorio scelto. In caso contrario l'Ufficio Persone con disabilità dell'Assb inserisce la persona nella lista d'attesa deputata.

Eventuali invii di persone che risiedono in Comuni che non fanno parte del territorio di Bolzano avverranno in accordo con la Comunità Comprensoriale competente e saranno ammissibili solo se prima saranno soddisfatte tutte le esigenze locali e previa autorizzazione dell'Assb.

L'avvio del progetto individuale viene concordato e stabilito mediante la sottoscrizione del contratto d'inserimento presso il Cirs. Conseguentemente è previsto un periodo di prova della durata di due mesi, dopo questa fase di osservazione, il Cirs esegue una verifica congiunta con l'Ente inviante e, contemplando il grado di soddisfazione dell'utente, conferma o meno la prosecuzione del progetto. La permanenza non ha un limite prefissato ma è legata al progetto riabilitativo individuale.

Durante il percorso continuano in itinere le verifiche con l'assistente sociale per valutare l'andamento del progetto e stabilire nuovi obiettivi. Talvolta partecipano gli operatori dei servizi abitativi e altre figure professionali dell'equipe come l'infermiere e lo psicologo.

Questa è la fase della riabilitazione al lavoro vera e propria, nella quale l'accento è posto prevalentemente sul "fare".

In caso di difficoltà gli operatori offrono la possibilità di lasciare in secondo piano l'aspetto produttivo per dedicarsi alla risoluzione di problemi che, nella maggioranza dei casi, sono di natura relazionale.

Il Cirs privilegia un rapporto attivo e diretto con l'utente, come avviene in un qualsiasi contesto lavorativo e collabora con eventuali figure che rappresentano l'utente (famiglia, tutore o amministratore di sostegno) mediante il Servizio inviante e l'assistente sociale di riferimento. Le attività svolte sono caratterizzate da serietà, competenza, qualità e trasparenza.

Raggiunti gli obiettivi e potenziate le capacità lavorative e sociali si procede all'attivazione di un'idonea collocazione. La collaborazione con l'Ufficio del Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano permette di individuare opportunità di stage, convenzioni in affidamento, collocamento mirato con eventuale possibilità di assunzione.

Per facilitare **l'ingresso nel mondo del lavoro** il Cirs dispone della possibilità di avviare tirocini in convenzione con aziende pubbliche e private. I tirocini (art. 7, comma 5, del DPG n. 883 del 04/09/2018) rappresentano un'occasione preziosa di inserimento guidato e consentono di osservare e verificare le abilità e le capacità apprese in un contesto lavorativo protetto e portarle in un ambiente lavorativo esterno. Gli utenti in tirocinio sono seguiti dal Coordinatore del Cirs con verifiche periodiche nel posto di lavoro e attraverso contatti diretti con i Responsabili delle aziende, sempre tenendo informati i Servizi invianti. Gli utenti rimangono in carico al Cirs facilitando in questo modo il contatto con la realtà lavorativa esterna che, non sentendosi in obbligo di assunzione, sperimenta con più facilità questa esperienza. Il tirocinio ha la durata di tre mesi, può essere ripetuto per i successivi tre mesi e offre elementi per verificare capacità e bisogni dell'utente a confronto con le richieste di un contesto lavorativo.

In seguito alla valutazione delle abilità acquisite, in collaborazione con il Servizio inviante e con le competenti Istituzioni, particolarmente con l'Ufficio del Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano e il SAPL (DGP n. 1458 del 20/12/2016), si procede quando e per quanto possibile ad attivare progetti di inserimento lavorativo e/o di occupazione lavorativa. Nel caso emergano delle difficoltà dell'utente durante il tirocinio, la persona può affrontarle con il Coordinatore e gli operatori del Cirs.

Se le problematiche permangono durante tutto il tirocinio la persona ritornerà al Cirs per capire come affrontarle e superarle: non è un fallimento, ma un nuovo punto di partenza.

Per l'inserimento nel mercato del lavoro il Cirs può contare inoltre su un iter e una rete di contatti che coinvolgono la Ripartizione Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano, la Formazione Professionale in lingua italiana e tedesca, il Comune di Bolzano e i Comuni limitrofi, Scuole, Aziende e Cooperative sociali.

Le dimissioni degli utenti dal Cirs avvengono:

- a seguito del raggiungimento degli obiettivi iniziali prefissati;
- in caso di inserimento lavorativo;
- per avvio di stage o di convenzione in affidamento del soggetto ad altra realtà;
- in caso di prolungate assenze dell'utente che rendano impossibile portare avanti il programma concordato e svolgere il previsto percorso riabilitativo;
- in caso di rinuncia dell'utente;
- in seguito ad altro progetto concordato con l'Ente inviante.

L'equipe può prendere provvedimenti quali richiami, colloqui di preavviso, sospensione (es. in situazione di acuzie), e infine l'allontanamento dal progetto, in seguito a gravi comportamenti o stati che evidenzino l'inadeguatezza o l'impossibilità dell'intervento.

In qualsiasi caso le dimissioni sono sempre concordate con tutti i soggetti coinvolti.

La chiusura del progetto prevede la comunicazione della data all'Ufficio Persone con Disabilità dell'Assb e la compilazione della Scheda di dimissione che viene inviata al rispettivo Servizio inviante dell'utente.

Accesso e costi del servizio

L'orario dei laboratori è da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00.

Dalle 12.00 alle 13.00 è possibile usufruire del servizio mensa. Il pranzo comune permette di affrontare problematiche legate all'isolamento, all'alimentazione inadeguata e in taluni casi, disordinata. Per questo viene considerato come "tempo lavorativo" e computato nel calcolo del premio sussidio. Quindi fa parte a pieno titolo dell'attività lavorativa-riabilitativa. I laboratori sono aperti tutto l'anno, ad esclusione di 2 settimane all'anno, la prima di luglio e la prima di gennaio.

Per gli utenti che usufruiscono del servizio mensa è prevista una compartecipazione ai costi, secondo la normativa provinciale, di € 3,80 (fatturato attraverso l'ASSB o il Comprensorio di riferimento dell'utente), che può variare sensibilmente di anno in anno. Qualora l'importo mensile dovuto dall'utente per il pasto risulta troppo oneroso, il Comitato tecnico del Distretto sociale competente per il territorio può ridurlo, su richiesta dell'utente e con decisione motivata, nella misura massima del 50%. Qualora l'utente è inquadrato nei livelli di non autosufficienza deve provvedere alla partecipazione di una parte delle spese sostenute dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano per il servizio offerto secondo il Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n.30 dell'11.08.2000 e successive modifiche ed integrazioni. Ogni utente riceve mensilmente un premio sussidio di 2,50 € all'ora, calcolato secondo le ore di presenza/frequenza effettiva come riconoscimento per la prestazione lavorativa. L'ammontare del premio non deve superare i limiti degli importi massimi stabiliti annualmente dalla Giunta Provinciale.

Il negozio

Il Cirs dispone di un punto vendita in affitto dal Comune di Bolzano in centro città per l'esposizione e la vendita dei manufatti prodotti nei laboratori. E' gestito insieme ai volontari, da visibilità, ma soprattutto funge da elemento di informazione e promozione delle finalità dell'Ente. E' un punto di contatto tra i Laboratori e la città che permette la sensibilizzazione della popolazione e accresce la solidarietà rispetto alle problematiche della salute mentale.

E' attivo tutto l'anno (ad esclusione di 2 settimane all'anno, la prima di luglio e la prima di gennaio) da lunedì a venerdì con orario 9.00 – 12.30.

Nei periodi di particolare affluenza turistica (Natale e Pasqua) il negozio rimane aperto anche il pomeriggio, dalle 15.00 alle 19.00 con la presenza di un operatore interno al Cirs.

Collaborazione con le agenzie territoriali

La collaborazione con le agenzie territoriali è fondamentale e il Cirs può contare su una positiva relazione con molte realtà della rete di servizi esistenti sul territorio di Bolzano. Oltre all'Assb con i Distretti socio sanitari e all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige con il Centro Salute Mentale, vi è una consolidata collaborazione con l'Ufficio Servizio Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano, con il Cirs di Firenze e le altre sezioni del Cirs, con le Associazioni di Volontariato locali e Nazionali e con le aziende private e pubbliche che collaborano con il Cirs per i tirocini brevi e per gli inserimenti lavorativi. La collaborazione sul territorio viene garantita attraverso tavoli di lavoro e in collaborazione con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

Impegni e garanzie

Per garantire una buona erogazione del servizio è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Quando il fattore di qualità garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo. Il Servizio esaminerà successivamente reclamo e, accertata la fondatezza provvede all'indennizzo a favore dell'utente di € 10,00.

Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	Struttura senza barriere architettoniche	100%	
Accessibilità al Servizio	Accesso ai Laboratori, rispetto orario di apertura del Centro	Da lun. a ven. dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00.	Si
Accessibilità multipla alle informazioni del Servizio	Sito web, e-mail, posta elettronica certificata, telefono, fax	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione	Si
Servizio educativo	Elaborazione di un progetto individualizzato con gli utenti	100%	Si
Puntualità e tempestività del Servizio	Tempo massimo di risposta ai reclami e alle richieste di informazioni	7 giorni	Si
Competenze del personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	75%	
Trasparenza e orientamento al cittadino-utente	Aggiornamento della Carta dei Servizi	Annuale o secondo necessità	Si
Ascolto famiglie/rappresentanti legali	Incontri individuali a richiesta	Entro 7 giorni lavorativi (previa richiesta) verrà comunicata la data dell'incontro	Si
Premio sussidio	Pagamento del corrispettivo economico	Entro il 5 del mese successivo	Si

Controllo andamento Servizio	Questionario di soddisfazione anonimo	Rilevamento di quanto emerso dal questionario	Si
Servizio di lingua italiana e tedesca	Personale bilingue	Lingua italiana e tedesca	Si
Attività ricreativa	Gite ed escursioni	2 giornate all'anno	

Miglioramento del servizio

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

- il Cirs ha elaborato e propone regolarmente un questionario di soddisfazione che permette di raccogliere suggerimenti sulle modalità di accoglienza e accompagnamento al Servizio. Questi dati sono essenziali informazioni per evidenziare i punti in cui intervenire e migliorare. I questionari sono redatti in forma anonima attraverso la compilazione del modulo individuale e somministrati una volta all'anno. E' compito del Coordinatore raccogliere i dati che ne emergono e riportare il risultato nelle varie occasioni di incontro e discussione con il personale. La restituzione degli esiti agli utenti si tiene in una riunione plenaria. Eventuali critiche infatti vengono viste come strumento d'ascolto e miglioramento per il Cirs e hanno forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale;
- analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti dal Servizio;
- verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

Suggerimenti e proposte

Il Cirs si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle opinioni e sul giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utente può esprimere la propria opinione sulle prestazioni erogate nonché formulare osservazioni e proposte utilizzando l'apposito modulo (Allegato A). Il modulo può essere inoltrato via mail all'indirizzo info@cirsaltoadige.bz.it oppure presentato presso il Cirs, via Giotto n.7, Bolzano e inserito nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami". All'interno del Cirs, infatti, è stata installata una cassetta, così come previsto dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) di Bolzano, dove chi fruisce della servizio può inserire uno specifico suggerimento.

Reclami

L'utente può rivolgersi al Cirs per qualunque questione derivante da rapporti con essa 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 dei Servizi medesima. I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modello di cui all'allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. Possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica all'indirizzo info@cirsonlus.it oppure presentati direttamente al Cirs, via Giotto n.7, Bolzano e inseriti nell'apposita cassetta "Reclami". Entro 7 giorni dal ricevimento di reclami verrà fornita risposta scritta agli/alle utenti. All'interno del Cirs, infatti, è stata installata una cassetta, così come previsto dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) di Bolzano, dove chi fruisce della struttura può inserire uno specifico reclamo.

Conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro del reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione di cui l'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, con 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.

Diffusione della Carta di Qualità

La presente Carta della Qualità, aggiornata periodicamente, viene consegnata a tutti gli utenti e a chiunque ne faccia richiesta. Una copia viene messa a disposizione nei laboratori del Cirs.

Informazioni utili

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

Laboratori 8.30-12.00; 13.30-17.00

Mensa 12.00-13.00

Negozi 9.00-12.30

E' prevista una chiusura invernale (la prima settimana di gennaio) e una chiusura estiva (la prima settimana di luglio).

Indirizzi

Amministrazione e laboratori

Cirs Alto Adige ODV

Via Giotto n.7 (sede operativa e amministrativa)

Via Combattenti n. 3/2 (sede legale)

39100 Bolzano

Tel./ Fax: 0471 / 271707

info@cirsaltoadigebz.it

cirs.bz@pec.it

www.cirsaltoadigebz.it

Coordinatrice: dr.ssa Dal Cero Maria Grazia

Negozi:

Via della Roggia 1

39100 Bolzano

Documenti allegati

A. Modulo per suggerimenti

B. Modulo per reclami

C. Domanda di conciliazione