

CARTA DELLA QUALITA' del servizio di gestione del Servizio "Laboratorio protetto per persone disabili"

CIG: 5313190716

1. PREMESSA

1.1 LA CARTA DELLA QUALITA'

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

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

La presente Carta, che si inserisce nel quadro più ampio e articolato di promozione della qualità, è redatta in conformità alla Legge provinciale n. 22/2012, art. 37 nonché dell'art. 2, comma 461, legge n. 244/2007.

La presente Carta della qualità rispetta altresì i principi sugli organi extragiudiziali delle controversie in materia di consumo contenuti nelle Raccomandazioni della Commissione UE n. 98/257/CE e n.2001/310/CE.

* * * * *

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Il soggetto gestore svolge i propri compiti ispirandosi al principio di uguaglianza tra gli utenti e di pari dignità tra il soggetto gestore stesso e gli utenti e garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti, a tutti gli utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.

Il soggetto gestore si impegna ad agire nei confronti degli utenti in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2 CONTINUITA'

Il soggetto gestore assume come impegno prioritario quello di garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni.

2.3 PARTECIPAZIONE

Il soggetto gestore promuove e facilita la partecipazione degli utenti, anche attraverso le associazioni alle quali aderiscono, per assicurare la corretta erogazione dei servizi. In particolare, il soggetto gestore è aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte dei singoli cittadini.

Il soggetto gestore assieme all'Ente affidante ed al CTCU partecipa alla sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

2.4 CORTESIA

Il soggetto gestore si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. A tal fine si impegna ad offrire agli utenti dei propri servizi interlocutori in lingua tedesca ed italiana.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi.

2.6 BILINGUISMO E CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Il personale del Gestore deve conoscere la lingua italiana e tedesca in tale misura, da poter svolgere il proprio servizio nella madrelingua italiana oppure tedesca del cliente.

Il Gestore si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

* * * * *

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i rapporti tra utente e soggetto gestore ed affinché sia l'utente che il soggetto gestore abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti i seguenti standard di qualità dei servizi. Tali standard opportunamente divulgati costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia dei servizi nonché della soddisfazione dell'utente medesimo.

Gli standard si riferiscono al contratto di servizio/capitolato d'oneri previsto per la concessione del servizio, all'accesso alle informazioni garantito*, alla soddisfazione degli utenti ed alla gestione del rapporto con gli utenti.

3.1 CONTRATTO DI SERVIZIO/CAPITOLATO D'ONERI

Fanno parte integrante della presente carta della qualità tutti gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come previsti nel contratto di servizio e/o nel capitolato d'oneri.

3.2 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI GARANTITO AGLI UTENTI

Il soggetto gestore mette a disposizione sul proprio sito internet www.gwb.bz.it e tramite la propria brochure di presentazione e in forma bilingue la presente carta della qualità e/o un estratto della stessa rendendo comunque disponibile sul sito il testo integrale.

3.3 SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di migliorare il servizio viene offerta la possibilità a famiglie e utenza di esprimere la propria opinione sul lavoro della cooperativa.

Questo avviene attraverso quattro strumenti di valutazione:

- incontri trimestrali tra operatori e utenti;
- busta delle lettere per la raccolta di critiche e suggerimenti da parte degli utenti. La chiave della cassetta sarà custodita dall'operatore incaricato dal CTCU. La cassetta sarà svuotata ogni 3 mesi. I risultati saranno elaborati a cura del CTCU e messi a disposizione del Gestore;
- questionario di soddisfazione per i famigliari con cadenza annuale. I dati verranno tabulati entro fine marzo di ogni anno e successivamente pubblicati sul sito www.gwb.bz.it e appesi nell'apposita bacheca delle comunicazioni all'interno del laboratorio;

- modulo per la segnalazione reclami/apprezamenti.

3.4 RAPPORTO CON GLI UTENTI: PROCEDURA DEI RECLAMI; CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Alla procedura di conciliazione potranno far ricorso i singoli utenti, così come definito dal Codice del Consumo.

Il presente Regolamento di Conciliazione rispetta i principi sugli organi extragiudiziali delle controversie in materia di consumo contenuti nelle Raccomandazioni della Commissione UE n. 98/257/CE e n.2001/310/CE. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria ed è gratuita.

Regolamento:

I reclami possono inoltre essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: domanda@gwb.bz.it oppure per iscritto al seguente indirizzo: **GWB Via Mayr Nusser 58, 39100 Bolzano**. All'Ufficio Reclami gli utenti possono rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con il soggetto gestore e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della qualità medesima. Trimestralmente il soggetto gestore informa il CTCU, per iscritto ed in forma anonima su numero e contenuto dei reclami ricevuti.

L'utente potrà richiedere all'Ufficio Reclami ogni informazione, sia di carattere generale che particolare, utile alla migliore comprensione dei presupposti giuridici e di fatto sui quali è insorto il contenzioso con il soggetto gestore. Inoltre, l'utente potrà ottenere ogni possibile approfondimento in ordine alla tematica, nonché consulenza al fine di risolvere pacificamente la controversia.

Il reclamo, redatto di norma secondo il modulo di cui all'Allegato A, dovrà contenere la descrizione dell'accaduto ed indicare, ove individuati, la violazione dei principi della Carta della qualità, il nominativo del dipendente o dei dipendenti contattati nonché la documentazione connessa alla fattispecie della violazione lamentata.

I reclami degli utenti devono essere inviati per iscritto all'Ufficio Reclami che ne rilascia ricevuta. L'Ufficio Reclami deve evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre 14 giorni dalla ricezione, salvo la presenza di particolari situazioni di difficoltà, da comunicare al richiedente per iscritto, con l'indicazione del nuovo termine possibile.

3.5 CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro al reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione di cui all'Allegato B in modo gratuito. La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTCU. Le spese relative al funzionamento della procedura sono comprese tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della Legge n. 244/2007 con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo è già coperto il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la conciliazione del componente la Commissione di conciliazione che opera in rappresentanza dei consumatori.

La procedura di conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui perviene la domanda di conciliazione. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della commissione ne danno atto



sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente. Le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Il termine per l'esperienza 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.

4. RISARCIMENTO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI RELATIVI AGLI STANDARD DI CUI ALLA TABELLA 1 ALLEGATA

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità e quantità garantiti alla Tabella 1 allegata, il soggetto gestore prevede un indennizzo a favore dell'utente di € 50,00 (cinquanta).

L'indennizzo è subordinato alla richiesta scritta da parte dell'utente – corredata delle informazioni e documentazioni che possano servire al soggetto gestore per ricostruire ed accertare l'accaduto – che deve essere inviata al soggetto gestore entro 45 giorni dalla scadenza del termine garantito. Fa fede la data di spedizione.

Alla richiesta d'indennizzo viene data risposta entro il termine massimo di 30 giorni. Se tale termine non viene rispettato, si raddoppia l'importo dell'indennizzo.

5. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il soggetto gestore 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 fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio per iscritto.

Il soggetto gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Tale rapporto viene trasmesso all'Ente pubblico e al CTCU.

6. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'; REVISIONE

Il soggetto gestore procede alla revisione annuale della Carta della qualità e degli standard di concerto con il Centro Tutela Consumatori Utenti;

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

Il finanziamento previsto per il CTCU viene erogato in 3 rate dopo presentazione di relativa nota spese da emettere alla fine dell'anno solare.

Sottoscrizione della Carta della Qualità Bolzano,

Gestore

gwb

Genossenschaft . Werkstätten . Begleitung

Cooperativa . Laboratori . Assistenza

Handelsregister Bozen 95336 C.C.I.A.A. Bolzano

Sitz - sede legale: Via Mayr-Nusser-Str. 58

39100 Bozen - Bolzano

Tel. 0471 976541 - info@gwb.bz.it

MwSt.Nr. 00888220217 Partita IVA

CTCU





Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

1-39100 B O Z E N
BOLZANO
Zwölfmalgreinerstr. 2
Via Dodiciville

Tel.: 0471 97 55 97 - Fax: 0471 97 99 14
www.consumer.bz.it CF/SN: 94047520211

TABELLA 1:

RIASSUNTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

INDICATORE	TIPO INDICATORE SPECIFICO O GENERALE	STANDARD/ MASSIMALE	RIFERIMENTO CARTA QUALITA'
<p>Non rispetto degli standard di qualità provati:</p> <p>Art. 3,4,5,6 del capitolato d'oneri</p>	<p>Art. 3</p> <ul style="list-style-type: none"> -lavoro socio-pedagogico -addestramento al lavoro -lavoro protetto -attività occupazionali -igiene personale -sostegno e intervento in situazioni di crisi -vitto <p>Art. 4</p> <ul style="list-style-type: none"> -ammissione -dimissione <p>Art. 5</p> <ul style="list-style-type: none"> -progetto individuale -personale corrispondente per numero e qualità ai criteri previsti <p>Art. 6</p> <ul style="list-style-type: none"> -pagamento degli utenti del laboratorio -garanzia del pranzo -rispetto delle norme in materia di infortuni 		
Bilinguismo			2.6
Accesso informazioni garantito			3.2
Scheda soddisfazione dell'utente			3.3
Risposte ad istanze scritte dell'utenza		14 giorni	
Risposte ai reclami scritti dell'utenza		14 giorni	3.4
<p>Indicatori di performance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. addetti spec./clienti - n. reclami/clienti - consulenze personali insuff. - consulenze telefoniche insuff. - progetti personalizzati insuff. - rispetto orari di apertura 			

49

ALLEGATO A: MODULO PER RECLAMI

Spett.le
GWB - Ufficio Reclami
Via Mayr Nusser 58
39100 Bolzano

Tel. 0471/976541
Fax: 0471/329415

e-mail: domanda@gwb.bz.it

luogo e data.....

Presentazione di reclamo

La/il sottoscritta/o, nata/o

a.....il.....e residente a.....

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

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

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

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

.....
.....

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

Cordiali saluti.

.....
sottoscrizione

Allegati:

n. (indicare il totale degli eventuali allegati)



Domanda di conciliazione

Il/la sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____
nato/a il _____ a _____
residente in via/piazza _____ n. _____
Città _____ prov. _____ cap _____
recapito telefonico/e-mail _____

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ (allegare il reclamo inoltrato),

... avendo ricevuto dalla cooperativa GWB la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

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

ovvero

... non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla carta della qualità stipulata tra CTCU e cooperativa GWB, 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 cooperativa GWB 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 da utilizzare nella procedura l'italiano/il tedesco (sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua).

(luogo e data)..... **firma**

Si allega ulteriore documentazione:

