



**VOLONTARIUS**

Carta della Qualità dei Servizi

Data: 19/04/2023

# Carta della Qualità dei Servizi

## ISO 9001 : 2015

## INDICE

<b>1. QUADRO DELLE REVISIONI.....</b>	<b>1</b>
<b>2. DATI IDENTIFICATIVI.....</b>	<b>1</b>
<b>3. LA CARTA DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>1</b>
<b>4. RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>2</b>
<b>5. IL CONTESTO E LA MISSION .....</b>	<b>2</b>
<b>6. I PRINCIPI E I VALORI .....</b>	<b>3</b>
PRINCIPIO DI QUALITÀ .....	3
PRINCIPIO DI ECONOMICITÀ .....	3
PRINCIPIO DI TERRITORIALITÀ E DI PROSSIMITÀ.....	3
PRINCIPIO DI UNIVERSALITÀ, NON DISCRIMINAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ DI ACCESSO.....	3
PRINCIPIO DI INTEGRAZIONE.....	3
PRINCIPIO DI PUBBLICITÀ E TRASPARENZA .....	3
<b>7. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
AMBITI DI INTERVENTO .....	3
I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI .....	4
I SERVIZI FORMATIVI .....	4
<b>8. ORGANIGRAMMA.....</b>	<b>5</b>
PROCESSI.....	5
ATTIVITÀ PREVISTE PER I RESPONSABILI DEI PROCESSI.....	6
<i>PROCESSO DI DIREZIONE:</i> .....	6
<i>PROCESSO DELLA GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA:</i> .....	6
<i>PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI:</i> .....	6
<i>PROCESSO DI PROGETTAZIONE:</i> .....	7
<i>PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI:</i> .....	7
<b>9. RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI .....</b>	<b>7</b>
<b>10. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....</b>	<b>7</b>
LEADERSHIP E IMPEGNO.....	7
COMPETENZA.....	8
COMUNICAZIONE .....	8
INFORMAZIONE DOCUMENTATA .....	9
<b>11. GLI STANDARD DI QUALITÀ .....</b>	<b>9</b>
<b>12. PROCESSI DI VERIFICA .....</b>	<b>11</b>
<b>13. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA .....</b>	<b>11</b>
I SUGGERIMENTI E LE PROPOSTE .....	12
I RECLAMI.....	12
<b>14. LA TRASPARENZA .....</b>	<b>12</b>
<b>15. RELAZIONI CON IL TERRITORIO .....</b>	<b>12</b>

## 1. QUADRO DELLE REVISIONI

Data	Motivo	Elab.	Ver.	App.
27/07/2018	Emissione	RisQ	RisQ/f.f. RGSQ	DIR
16/04/2020	Variato il logo	RGSQ	RGSQ	DIR
15/04/2021	Aggiornamento	RGSQ	RGSQ	DIR
19/04/2023	Aggiornamento	RGSQ	RGSQ	DIR

## 2. DATI IDENTIFICATIVI

NOME DELL'ENTE	Associazione Volontarius OdV
CODICE FISCALE	94067470214
PARTITA IVA	//
FORMA GIURIDICA	Organizzazione di Volontariato
APPARTENENZA A RETI ASSOCIATIVE	//
SEDE LEGALE	Bolzano, Via Giuseppe di Vittorio 33
AREA DI INTERVENTO	Provincia di Bolzano
E-MAIL	<a href="mailto:info@volontarius.it">info@volontarius.it</a>
PEC	<a href="mailto:volontarius@pec.fastmail.it">volontarius@pec.fastmail.it</a>
Tel	0471/402338
SITO WEB	<a href="http://www.gruppovolontarius.it">www.gruppovolontarius.it</a>

## 3. LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità è il documento con cui l'ente gestore di un servizio pubblico assume degli impegni nei confronti degli utenti riguardo i servizi offerti, le modalità di erogazione, i criteri di accesso, gli standard di qualità e informa sulle modalità di tutela previste.

La Carta della Qualità dell'Associazione Volontarius OdV, di seguito Ente, pertanto è uno strumento utile per l'utenza, perché:

- descrive i servizi offerti
- stabilisce e garantisce gli standard di qualità dei servizi ai quali gli utenti hanno diritto
- prevede forme di partecipazione e di tutela per gli utenti, i quali attraverso il "Modulo per suggerimenti e reclami" possono formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, reclami al fine di migliorare qualitativamente i servizi.

Il sistema qualità di Ente è basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015. In dettaglio, il campo di applicazione del sistema di gestione per la Qualità è il seguente: *"Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e progettazione ed erogazione 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"*.

#### **4. RIFERIMENTI NORMATIVI**

Il presente documento assume i seguenti riferimenti normativi:

- Norma UNI EN ISO 9004:2018 Gestire una organizzazione per il successo durevole – l’approccio per la gestione della qualità
- Norma UNI EN ISO 9000: 2015 – Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
- Norma UNI EN ISO 9001: 2015 – Sistemi di gestione per la qualità
- D.Lgs. 81/08 e ss.mm. “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n.123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”
- G.D.P.R. 679/2016
- Codice degli Appalti D. Lgs. 50/2016

Ente mantiene sotto controllo tutta la normativa applicabile.

#### **5. IL CONTESTO E LA MISSION**

Ente fin dalle sue origini ha basato la propria attività sulla gratuità, la condivisione, l’accoglienza, la disponibilità e la reciprocità ispirandosi alla dottrina sociale della Chiesa Cattolica. L’Associazione è apartitica e fonda la propria attività istituzionale e associativa sui principi costituzionali della democrazia, della partecipazione sociale e sull’attività di volontariato e 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.

Gli operatori e i volontari si sono impegnati e si impegnano quotidianamente a creare una cultura in cui ogni cittadino e ogni cittadina si sentano responsabili per la costruzione di una società più giusta. Il loro operare si centra su tre azioni fondanti: Assistere, Ascoltare, Accompagnare per:

- Porre la persona e la sua dignità al centro
- Lavorare ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà e riscoprire il valore della vita
- Ricostruire la propria autonomia nella quotidianità
- Sostenere le potenzialità di ciascuno

Dalla “strada”, dove l’intento di Ente era ed è quello di “dare” energie e voglia di vivere portando un qualsiasi tipo di aiuto, si è sviluppata e strutturata la “missione”:

- Operare nel campo della solidarietà a garanzia della difesa dei diritti e della dignità della persona che si trova in difficoltà attraverso la valorizzazione e la promozione della cultura del volontariato e senza differenze di cultura, razza o religione.
- Offrire assistenza, ascolto e accompagnamento intervenendo laddove il bisogno esiste e nel rispetto della libertà di scelta personale di ognuno e dei bisogni della cittadinanza.
- Stimolare il lavoro di rete attraverso il sostegno e l’attivazione delle risorse interessate presenti sul territorio promuovendo l’educazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva.
- Offrire un servizio, 24 ore su 24, che ha cura di sé, dell’altro e dell’ambiente che ci circonda con il coraggio di rompere schemi, modificare abitudini e rovesciare ciò che è fermo.

## 6. I PRINCIPI E I VALORI

### **PRINCIPIO DI QUALITÀ**

I servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili. Ente applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi.

### **PRINCIPIO DI ECONOMICITÀ**

I servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità.

### **PRINCIPIO DI TERRITORIALITÀ E DI PROSSIMITÀ**

I servizi devono essere erogati da Ente prevalentemente a favore del territorio di appartenenza, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra istituzioni e beneficiari, in un'ottica di prossimità.

### **PRINCIPIO DI UNIVERSALITÀ, NON DISCRIMINAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ DI ACCESSO**

I servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza.

### **PRINCIPIO DI INTEGRAZIONE**

I servizi e i progetti di Ente, soprattutto quelli che operano all'interno dello stesso comune, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.

### **PRINCIPIO DI PUBBLICITÀ E TRASPARENZA**

Ente rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informativi che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una Carta della Qualità dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di individuazione dei beneficiari.

## 7. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

### **AMBITI DI INTERVENTO**

Ente realizza servizi e progetti nei seguenti ambiti:

- Interventi socio-educativi, sanitari e socio-assistenziali nell'area dell'emarginazione sociale: nell'ambito delle persone senza tetto/senza dimora, persone richiedenti asilo, lotta allo sfruttamento, persone migranti, minori stranieri non accompagnati, dipendenze, grave emarginazione; attraverso servizi residenziali, semiresidenziali, di sportello e d'intervento su strada
- Attività formativa (insegnamento della lingua, acquisizione competenze, aggiornamento professionale...) sia per interni che per terzi
- Attività e laboratori artistico-espressivi con valenza educativa
- Attività di comunicazione e di sensibilizzazione e di prevenzione
- Recupero, conservazione e distribuzione di eccedenze alimentari, abbigliamento, farmaci, mobilio, attrezzature ed oggetti di uso comune
- Accompagnamento all'abitare

- Supervisione psicologica e metodologica interna ed esterna

### **I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI**

L'Associazione eroga servizi socio-assistenziali rivolti a soggetti socialmente svantaggiati (profughi, persone di strada, minori e famiglie) e offre servizi di assistenza e accompagnamento educativo a giovani e bambini. Gestisce servizi di educativa di strada, strutture di accoglienza per famiglie e singoli richiedenti asilo, un centro diurno per persone senza tetto e alloggi di 2° livello per nuclei familiari.

Ente nei suoi progetti e iniziative vuole evidenziare che la casa e l'abitare sono dimensioni fondamentali per la qualità della vita delle persone e sono quindi tra le principali componenti del percorso d'inserimento o reinserimento nella società. La difficoltà ad accedere a un'abitazione, la perdita della propria casa o l'essere ospitati in una comunità di accoglienza sono elementi di un processo che necessita di adeguate politiche di contrasto o di sostegno.

In particolare, l'Associazione si è posta alcuni obiettivi specifici al fine di sostenere la crescita dell'housing sociale sul territorio:

- aumentare l'offerta di alloggi per persone in forte disagio abitativo, in modo tale che siano ospitate e accompagnate verso una più completa autonomia e reinserimento;
- promuovere strumenti che facilitino l'incontro tra domanda e offerta;
- sostenere interventi che aumentino e integrino l'offerta abitativa esistente (alloggi per l'autonomia, residenze integrate, pensionati sociali, ...) con l'offerta di soluzioni di natura temporanea, varia e flessibile alle esigenze e alle capacità di reddito;
- attivare interventi che garantiscano adeguati percorsi di reinserimento sociale;
- sensibilizzare e responsabilizzare la comunità locale

I percorsi di accompagnamento all'abitare si rivolgono a migranti extra-UE, singoli e famiglie, che si trovano in situazioni di disagio abitativo ed emarginazione. Il target comprende persone che hanno già acquisito una certa autonomia e che provengono da realtà e situazioni anche molto diverse tra loro: migranti in uscita dai centri di accoglienza, persone senza dimora, uomini e donne già stabili sul territorio ma in situazione di forte stress abitativo.

### **I SERVIZI FORMATIVI**

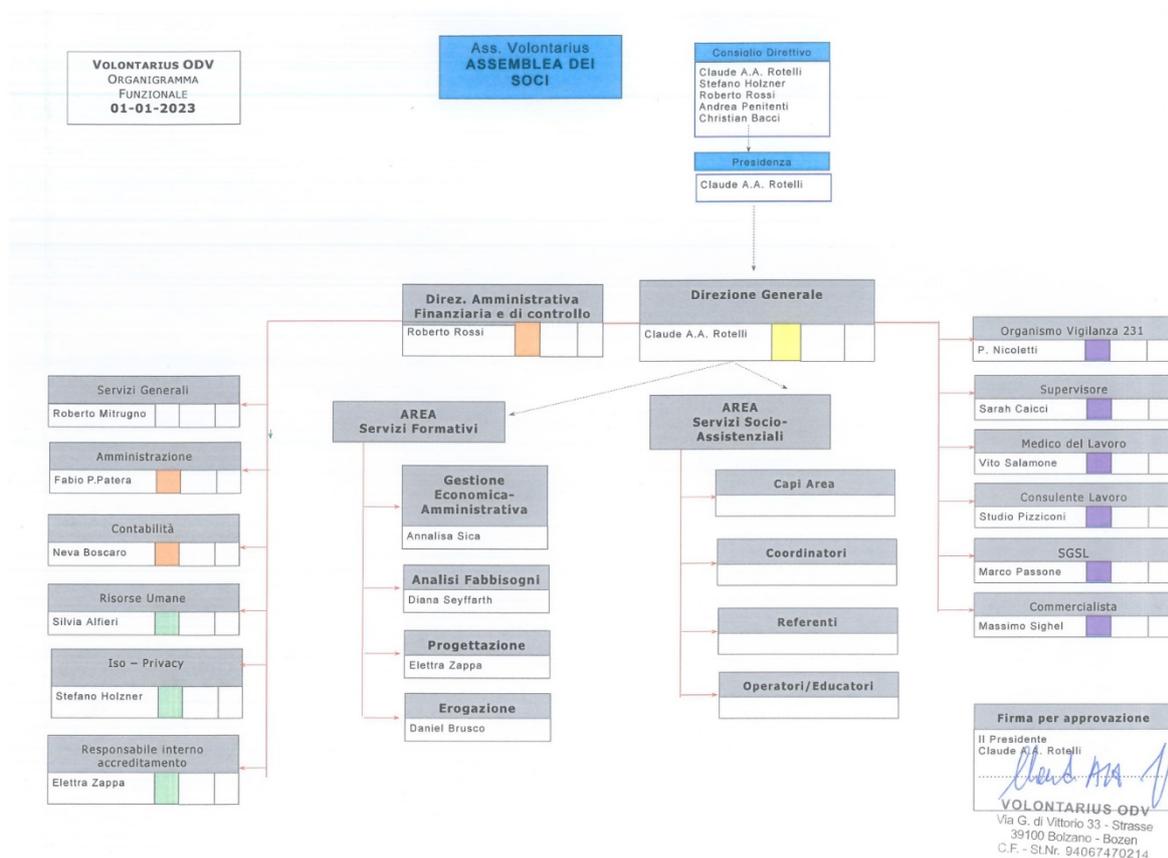
Ente considera la formazione un presupposto chiave di sviluppo:

- *Per i suoi dipendenti:* per Ente, infatti, contribuire allo sviluppo personale e professionale di ogni collaboratore, potenziare il capitale umano per favorire la crescita dell'Associazione, è strategico e prioritario. Così come l'aggiornamento e la formazione continua è imprescindibile per sfatare il mito secondo il quale la pratica quotidiana è sufficiente per far acquisire ai dipendenti, seppure qualificati, tutte le competenze necessarie per svolgere al meglio le mansioni loro assegnate. Per garantire una migliore prestazione nei servizi e per poter affrontare le sempre nuove sfide, Ente ha provveduto ad organizzare un piano annuale di formazione dei dipendenti affidandosi a professionisti seri e capaci, articolato su più livelli e ambiti di approfondimento. L'Associazione sostiene i suoi collaboratori mettendo a loro disposizione due ore mensili di equipe volte al confronto diretto tra tutti i partecipanti con la supervisione di una psicologa. Inoltre ha sostenuto iniziative di auto-formazione, valutando di volta in volta le richieste dei suoi collaboratori e la pertinenza delle stesse con i contesti operativi e le aree di riferimento.
- *Per le persone accolte nei suoi progetti:* Ente è consapevole che l'obiettivo dell'inclusione lavorativa è presupposto di una società che garantisce a tutti i cittadini pari opportunità. Supportare chi si trova in una situazione di svantaggio contribuisce a

evitare che condizioni temporanee evolvano in rischi di marginalità sociale. Alle persone ospitate Ente ha proposto opportunità di formazione che hanno tenuto conto delle caratteristiche delle competenze dei singoli oltre che delle caratteristiche della comunità di accoglienza. L'Associazione pertanto ha sostenuto nei suoi progetti a favore delle persone accolte: azioni di orientamento e sostegno, tirocini, percorsi di formazione per l'acquisizione di un certificato di competenze o di una qualifica professionale.

I diversi ambiti formativi sono attivabili su specifica richiesta della committenza o previa analisi del bisogno ed interesse da parte dell'Associazione. A seconda dell'attivazione di corsi inerenti gli ambiti (o loro intersecazione) viene data informativa coerente rispetto a modalità di accesso e di valutazione differenziata a seconda della tipologia di committenza.

## 8. ORGANIGRAMMA



## PROCESSI

Nell'ambito del Fondo Sociale Europeo, per quanto riguarda le funzioni previste dalla normativa per l'accREDITAMENTO, sono stati individuati 5 responsabili per i seguenti processi:

-  Direzione
-  Gestione economico – amministrativa
-  Analisi e definizione dei fabbisogni
-  Progettazione



## **ATTIVITÀ PREVISTE PER I RESPONSABILI DEI PROCESSI**

### **PROCESSO DI DIREZIONE:**

- definizione della strategia aziendale
- ricerca, valutazione ed implementazione di nuovi business
- definizione ed attuazione delle politiche sulla qualità dei servizi
- definizione ed attuazione delle procedure a supporto della gestione dei processi
- monitoraggio della gestione operativa
- selezione e monitoraggio dei servizi e delle performance dei docenti/consulenti
- gestione delle risorse umane, tecnologiche, organizzative, finanziarie dirette ed indirette che collaborano con la Società e al suo sviluppo

Il Direttore, in quanto Rappresentante della Direzione, ha inoltre la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- verificare le prestazioni del sistema di gestione per la qualità ed individuare ogni esigenza per il miglioramento
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dei clienti rispetto a tutti i portatori di interessi coinvolti
- verificare costantemente l'adeguatezza delle risorse dedicate e/o coinvolte nel Sistema Qualità aziendale
- verificare periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia del Sistema Qualità e l'allineamento alle politiche vigenti, conservandone, sotto la propria responsabilità, le necessarie evidenze

### **PROCESSO DELLA GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA:**

- monitoraggio sulla Segreteria organizzativa e dell'attuazione delle procedure di riferimento per il Sistema di Gestione Qualità aziendale
- assistenza nell'organizzazione dei viaggi e nella rendicontazione delle spese di trasferta;
- rendicontazione periodica e sistematica dell'andamento societario, con monitoraggio dei flussi di cassa e banche inerente la parte Formazione
- gestione amministrativa delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
- fatturazione attiva e controllo della passiva su base mensile
- gestione delle problematiche amministrative relative al personale ed ai rapporti con i consulenti esterni
- predisposizione del piano dei pagamenti e loro espletamento, previa autorizzazione della Direzione
- gestione dei rapporti con il commercialista per le attività relative alla contabilità, ai bilanci ed agli adempimenti fiscali
- selezione dei fornitori ed emissione degli ordini di acquisto

### **PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI:**

Sua è la competenza a svolgere, per la preliminare valutazione dei fabbisogni da soddisfare nella progettazione formativa, le seguenti attività:

- la diagnosi generale, riferita al quadro nazionale, dei fabbisogni di figure e delle competenze professionali
- la diagnosi specifica, riferita agli ambiti territoriali più ristretti, di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi locali ed imprese singole
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento di singoli dirigenti occupati e non

**PROCESSO DI PROGETTAZIONE:**

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio degli interventi formativi
- progettazione di percorsi individuali nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

**PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI:**

- pianificazione del processo di erogazione
- gestione delle risorse umane, logistiche, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- monitoraggio delle azioni o dei programmi
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

**9. RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI**

Ente ha definito, predisposto e mantiene in efficienza le infrastrutture necessarie a perseguire l'erogazione dei servizi, al fine di garantire il raggiungimento dei propri obiettivi di qualità. Le infrastrutture comprendono, per quanto applicabile: edifici, spazi di lavoro, servizi connessi, apparecchiature di processo; servizi di supporto (quali trasporti, sistemi di comunicazione o informativi).

La sede amministrativa e legale è ubicata a Bolzano in via G. di Vittorio 33. Presso tale sede sono presenti aule destinate alla formazione, di cui una accreditata FSE, proiettori e dispositivi di riproduzione audio, oltre a strumentazione atta a creare laboratori di informatica.

Arredamenti e attrezzature per ufficio sono conformi alle normative vigenti in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro. Il mantenimento delle attrezzature avviene attraverso controlli preventivi effettuati periodicamente. In caso di gravi malfunzionamenti vengono richiesti, da parte della segreteria, gli interventi ai tecnici competenti certificati.

**10. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE****LEADERSHIP E IMPEGNO**

L'alta direzione deve dimostrare leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione per la qualità e riguardo alla focalizzazione sui beneficiari. Deve inoltre stabilire, e mantenere aggiornata, la Politica della Qualità, che deve essere disponibile come informazione documentata e resa disponibile alle parti interessate. Deve inoltre assicurare che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione.

La Direzione assicura che, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, siano stabiliti gli obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei clienti, che devono essere coerenti con la politica stabilita.

Gli obiettivi sono espressi in un documento realizzato dalla Direzione Generale, la quale ha anche il compito di verificarne il raggiungimento. Tali obiettivi sono monitorati e aggiornati almeno una volta l'anno, sono comunicati al personale affinché sia coinvolto nel raggiungimento degli stessi.

La pianificazione per obiettivi è la base per la realizzazione del Sistema di gestione per la Qualità. Ente predispone una pianificazione espressa anche in osservanza dei processi e delle informazioni documentate. La pianificazione rappresenta lo strumento, concreto e visibile, per rispondere all'impegno preso dalla Direzione.

Ogni volta che occorre apportare dei cambiamenti al Sistema Qualità (es: un reclamo dell'utenza, un feedback negativo, un giudizio negativo derivante dal personale interno, i risultati delle verifiche ispettive interne, gli output del riesame della Direzione, ecc.) bisognerà farlo in maniera controllata e sistematica.

### **COMPETENZA**

Ente è consapevole del fatto che la qualità delle attività offerte e l'efficacia dei processi organizzativi dipende dalla professionalità ed adeguatezza delle proprie risorse umane. Sono queste la reale risorsa strategica di Ente, capaci come sono di determinare la qualità dei servizi erogati e di cogliere in modo capillare il valore della soddisfazione del cliente.

Per tale motivo, Ente presta particolare attenzione allo sviluppo delle risorse umane, inteso come processo continuo e complesso cui convergono la formazione permanente, la crescita professionale, la maturazione motivazionale e culturale in genere.

Tutto il personale è stato sensibilizzato sui principi generali della qualità, sul Sistema di Gestione per la Qualità, sulla politica e gli obiettivi di qualità e sulle modalità di gestione del sistema degli indici. Tutto il personale, ovvero tutte le figure operanti nell'organizzazione che eseguono attività che influenzano direttamente o indirettamente la qualità del servizio, è reso competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza, oltre che appositamente istruito rispetto a specifiche procedure o pratiche operative, là dove previste dalle specifiche funzioni.

Tutto il personale (soci lavoratori, dipendenti e volontari) concorre allo sviluppo e miglioramento del sistema di gestione e nel raggiungimento degli obiettivi.

I processi di ricerca e selezione, formazione-addestramento, sviluppo professionale e valutazione delle prestazioni, assicurano che siano individuate le esigenze di competenza delle persone, che sia conseguentemente erogato la formazione-addestramento necessaria o altre azioni al fine di ottenere la necessaria competenza e ne sia valutata l'efficacia.

Il processo di inserimento e di formazione-addestramento in ingresso del personale, comprendente l'addestramento tecnico e quello generale (principi della Qualità, Sistema di Gestione Qualità, aspetti relativi alla sicurezza ed alla privacy in atto in Ente) è documentato adeguatamente.

Annualmente, la Direzione elabora un piano di formazione-addestramento interno, sulla base degli esiti dell'analisi dei fabbisogni formativi svolta in collaborazione con i responsabili dei vari servizi. Il piano viene redatto dal Responsabile per la Formazione e può essere integrato nel corso dell'anno a seconda delle necessità.

Il Responsabile per la Formazione mantiene registrazione del grado di istruzione, formazione-addestramento, qualifica ed esperienza dei lavoratori. I documenti relativi alla registrazione sono depositati presso l'archivio Risorse Umane, in fascicoli nominativi che raccolgono, per ogni dipendente, il curriculum, gli attestati relativi alla partecipazione a corsi e seminari fruiti all'esterno dell'organizzazione, la scheda di registrazione della formazione- addestramento ricevuta durante il rapporto di lavoro e dello sviluppo professionale.

### **COMUNICAZIONE**

Ente assicura adeguati processi di comunicazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione. Le comunicazioni sono diffuse attraverso diverse modalità:

- Riunioni: a diversi livelli i lavoratori si confrontano sia nei Settori, sia in Direzione. In tal modo si individuano almeno due livelli di comunicazione.
- Circolari, lettere informative, ordini di servizio: utilizzati per le comunicazioni a diversi livelli.

La comunicazione verso l'esterno avviene a cura dell'Ufficio Comunicazione.

Relativamente al Sistema per la Qualità, la Direzione generale rende nota a tutta l'organizzazione la politica per la Qualità e fornisce informazioni a diversi livelli sul Sistema di Gestione per la Qualità e sul suo sviluppo.

### **INFORMAZIONE DOCUMENTATA**

Il Sistema di Gestione per la Qualità si avvale di una documentazione definita e aggiornata e include la presente Carta dei Servizi, la procedura Gestionale, le Procedure Operative, le Istruzioni Operative e le Istruzioni Lavorative. Sono altresì gestite le informazioni di Origine esterna.

L'articolazione della documentazione è stata adattata alla finalità, alla complessità e alla struttura dei processi aziendali per garantire una gestione snella, efficace ed efficiente senza appesantimenti burocratici.

In particolare il Responsabile Sistema Gestione Qualità assicura che tutta la documentazione che descrive il Sistema di Gestione per la Qualità sia sempre adeguata alle nuove esigenze e alle realtà operative di Ente.

## **11. GLI STANDARD DI QUALITÀ**

Ogni utente ha diritto di ricevere i servizi descritti nelle "Tabelle degli standard di qualità" seguenti.

Si specifica che alcuni dei servizi socio-assistenziali gestiti da Ente possiedono una specifica Carta della Qualità dei Servizi, 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. Per tali servizi, si rimanda alla tabella degli standard di qualità contenuta nelle rispettive Carte della Qualità.

In caso di mancato rispetto di uno o più degli standard di qualità garantiti, ogni utente può presentare reclamo all'ente gestore.

Si fa presente che gli standard di qualità descritti nelle tabelle sottostanti sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi e scioperi causati da terzi, scioperi e atti dell'Autorità pubblica.

**Tabella degli standard di qualità dei servizi socio-assistenziali**

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risposta alle richieste dei beneficiari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Fornire una risposta esaustiva entro il periodo previsto di 30 giorni.	Numero di reclami ricevuti
Tempi di erogazione dei servizi	Garanzia giornaliera dei servizi essenziali	Servizi aperti nei giorni e secondo gli orari previsti dai rispettivi standard	Numero di reclami ricevuti

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Coinvolgimento degli utenti	Colloquio di accoglienza, condivisione regolamento della struttura.	Sempre ad ogni nuova accoglienza nelle strutture.	Sottoscrizione del regolamento
Carta della Qualità dei Servizi	Disponibilità	Affissa in bacheca nelle strutture e possibilità di richiederne copia stampata in italiano o tedesco	Verifica ispettiva interna
Orientamento e informazione	Disponibilità a fornire informazioni utili in varie lingue sui servizi del territorio	100% delle richieste evase	Numero di reclami ricevuti
Comunicazione	Personale bilingue e multilingue	Italiano, tedesco, inglese e al bisogno principali lingue parlate dall'utenza	Verifica ispettiva interna

**Tabella degli standard di qualità dei servizi formativi**

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risposta alle richieste dei beneficiari	Numero di giorni tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Fornire una risposta esaustiva entro 30 giorni.	Numero di reclami ricevuti
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei locali e delle attrezzature	Verifiche ispettive interne
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di variazioni e predisposizione di azioni correttive	7 giorni definiti come tempo target di intervento	Verifiche ispettive interne
Professionalità e competenza dei docenti	Competenza settoriale e/o didattica	Almeno 2 anni di esperienza	Verifiche dei CV
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	70% di partecipanti soddisfatti come da parametro FSE	Questionari di soddisfazione
Soddisfazione degli operatori	Percentuale di operatori soddisfatti	70% di operatori soddisfatti come da parametro FSE	Questionari di soddisfazione

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Soddisfazione delle aziende	Percentuale di aziende soddisfatte	70% di aziende soddisfatte come da parametro FSE	Questionari di soddisfazione

## 12. PROCESSI DI VERIFICA

Ente pianifica e attua modalità di monitoraggio, misurazione, verifica e miglioramento per:

- dimostrare la conformità dei servizi erogati
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità
- verificare l'efficacia delle azioni intraprese per verificare rischi ed opportunità

La Direzione, assieme ai Responsabili dei servizi, raccoglie ed analizza i dati provenienti dalle attività di misurazione, monitoraggio e verifica, i dati relativi alla soddisfazione dell'utenza e i dati relativi alla valutazione dei Fornitori, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per individuare possibili miglioramenti.

L'Associazione esegue audit interni allo scopo di accertare se le attività ed i processi attinenti alla qualità ed i relativi risultati sono in accordo con quanto pianificato e per valutare l'efficacia del sistema qualità.

La procedura per la gestione degli audit interni specifica responsabilità e requisiti per la pianificazione e la conduzione degli audit, per predisporre le registrazioni e per riferire sui risultati. La stessa procedura prevede che i rilievi emersi vengano prontamente segnalati ai responsabili in modo che gli stessi possano prendere con tempestività azioni correttive.

## 13. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

I beneficiari dei servizi erogati da Ente sono informati dei propri diritti e doveri nel momento dell'avvio dell'accoglienza o del servizio formativo.

Per quanto attiene alle strutture, al momento dell'accoglienza gli ospiti vengono informati in merito al funzionamento della struttura e al contenuto di ogni punto del regolamento; viene loro richiesta la sottoscrizione, laddove possibile nella lingua madre o in lingua veicolare, come modalità di riconoscimento, verifica della comprensione e libera accettazione. Allo stesso modo vengono informati in merito a funzione e contenuto della Carta della Qualità dei Servizi e delle modalità di invio reclami e suggerimenti.

Per quanto riguarda i servizi formativi, per permettere un'offerta formativa di qualità è richiesta la partecipazione attiva da parte dei partecipanti sotto forma di:

- esplicitazione dei propri bisogni/obiettivi formativi e delle proprie aspettative
- dare pareri, proporre e reclamare coerentemente per quanto concerne il servizio formativo
- partecipare attivamente nel corso delle azioni svolte dal docente o dell'ente gestore
- tenere comportamenti corretti nei confronti di docenti, corsisti, tutor e personale dell'ente gestore;
- tenere comportamenti corretti nei confronti delle strutture, delle attrezzature e degli strumenti didattici che vengono messi a disposizione
- rispettare gli orari e le pause stabiliti dall'ente gestore

### **I SUGGERIMENTI E LE PROPOSTE**

L'ascolto dei bisogni e delle esigenze degli utenti è fondamentale per Ente, che si impegna a ricercare le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informata sulle sue opinioni in merito alla qualità del servizio erogato.

Per migliorare sia la qualità dei servizi offerti sia il dialogo e la relazione con l'utenza, la Direzione effettua la verifica del rispetto degli impegni e degli standard di qualità contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi e l'analisi di tutti i suggerimenti e reclami ricevuti.

Per fare una proposta è possibile compilare il Modulo per suggerimenti e reclami (disponibile presso la sede di Ente), descrivendo la proposta che si vuole fare, e poi inserire il modulo compilato nella "Cassetta suggerimenti e reclami" che si trova all'ingresso, oppure scrivere un'e-mail all'indirizzo [info@volontarius.it](mailto:info@volontarius.it) descrivendo la proposta che si vuole suggerire, ed indicando come oggetto "Proposta".

### **I RECLAMI**

Quando non si è soddisfatti dei servizi offerti, oppure quando i servizi offerti non corrispondono a quanto contenuto nella "Tabella degli standard di qualità" si può presentare reclamo seguendo queste indicazioni:

- mettere per iscritto il reclamo: compilare in ogni sua parte il Modulo suggerimenti e reclami disponibile nella bacheca della struttura e inserire il modulo compilato nella "Cassetta suggerimenti e reclami" che si trova all'ingresso della sede centrale;
- scrivere un'e-mail all'indirizzo: [reclami@volontarius.it](mailto:reclami@volontarius.it) indicando nome, cognome, recapiti personali, motivi del reclamo

Ente, in massima attenzione e tempestività, esamina tutte le proposte, richieste e reclami ad essa pervenute dai committenti e dai beneficiari diretti, per la formazione erogata in relazione agli indici concordati e presenti nella Carta della Qualità. Tali segnalazioni potranno essere comunicate mediante telefono, mail o direttamente ai nostri collaboratori, da questi entro 30 giorni si potrà avere risposta degli esiti degli accertamenti compiuti e degli eventuali provvedimenti adottati o dell'avanzamento dell'intervento/analisi nel caso in cui questi superassero gli stessi 30 giorni.

## **14. LA TRASPARENZA**

La Carta della Qualità dei Servizi di Ente si può trovare:

- nel sito internet [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it) nella sezione "Trasparenza"
- presso la sede legale di Ente;
- presso i progetti e/o le strutture.

Inoltre, nel sito [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it), nella sezione "Progetti", sono pubblicate le Carte Qualità dei singoli servizi per i quali le stesse sono previste.

A tutti gli ospiti/utenti/discenti/volontari/collaboratori/lavoratori/soci viene comunicato dove reperire tale documento.

Il controllo della Carta della Qualità, anche per procedere ad eventuale revisione, avviene almeno annualmente da parte del Responsabile ISO di Ente e tutte le volte che dovesse risultare necessario a fronte delle risultanze emerse dalle analisi in possesso dalla Direzione.

## **15. RELAZIONI CON IL TERRITORIO**

Ente sta investendo ponderatamente nel coinvolgimento della più ampia rete di soggetti istituzionali, anche al fine di costruire opportunità di confronto e crescita a beneficio del territorio,

nel rispetto di un approccio garante del principio di sussidiarietà sia in termini orizzontali che verticali.

Tra gli enti e le Istituzioni con le quali Ente collabora e intrattiene relazioni si possono elencare:

❖ **AREA ISTITUZIONALE**

- Provincia Autonoma di Bolzano
- Commissariato del Governo
- Azienda Servizi sociali di Bolzano
- Comune di Bolzano
- Comune di Merano
- Ministero degli Interni
- Ministero delle Pari Opportunità
- Ministero del Lavoro
- Comprensori della Provincia
- Agenzia nazionale per i giovani

❖ **AREA FORMAZIONE E LAVORO**

- Istituti scolastici del territorio
- Ufficio Fondo Sociale Europeo - Provincia Autonoma di Bolzano
- Centro di coordinamento Formazione continua sul lavoro e orientamento professionale
- Direzione Provinciale Formazione Professionale in lingua italiana
- Direzione Provinciale Formazione professionale in lingua tedesca
- Ufficio Apprendistato e maestro artigiano - Provincia Autonoma di Bolzano
- Libera Università di Bolzano
- Scuole di lingue Alphabeta Piccadilly e AZB Cooperform
- Mediateca Multilingue di Merano
- Centro culturale Trevi
- CLS - Consorzio Lavoratori Studenti
- CEDOCS Centro di Formazione
- Cieffe – Formazione Consulenza Lavoro
- Associazione di volontariato Scioglilingua
- Consis Società Cooperativa Sociale
- Cooperativa Sociale Novum 2
- Cooperativa Sociale. Mebocop
- Cooperativa Sociale Aquarius
- Cooperativa Sociale Ewelfare
- Cooperativa Sociale Eureka
- KonCoop Bolzano
- Netz Offene Jugendarbeit EO
- Centro di mediazione lavoro Merano
- Work Up / HUB37 - Training lavorativo Merano
- Università degli studi di Bolzano
- Provincia Autonoma di Bolzano (stage di orientamento professionale)
- Università degli studi di Trento

❖ **AREA SALUTE**

- Azienda Sanitaria dell'Alto Adige con i servizi territoriali specialistici Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (servizio Igiene e Sanità Pubblica, servizio Pneumologico, servizio Psicologico, Servizi di Neuropsichiatria Infantile e Psicologia evolutiva, reparti ospedalieri, Pronto Soccorso, SerD, Centro Salute Mentale)
- Croce Bianca Bolzano



- Associazione Hands
- Associazione Pro Positiv
- Dachverband – Federazione per il Sociale e la Sanità
- Consultorio Il Melograno (Bolzano)
- Consultorio AIED (Bolzano)
- Consultorio Mesocops (Bolzano)
- Consultorio Arca (Bolzano)
- Consultorio Lilith (Merano)
- Banco farmaceutico
- Scuola Provinciale Superiore di Sanità Claudiana
- Centro Salute Mentale
- Associazione Interculturale Trait d'Union: servizio di supporto psicologico per gli ospiti

❖ **AREA SOCIALE**

- Caritas di Bolzano-Bressanone (Consulenza Profughi, Casa Migrantes, Casa dell'Ospitalità, Casa Freinademetz, Odòs, Centro Ascolto, Binario 7, Ricerca alloggi, Mo.Ca.,ecc.)
- Croce Rossa Italiana
- Associazione La Strada – Der Weg
- Associazione Donne Nissà - Centro Interculturale per bambini e famiglie "Mafalda"
- OEW - Organizzazione per un mondo solidale di Bressanone
- Associazione GEA - Centro Antiviolenza e Casa Delle Donne di Bolzano
- Ufficio Pastorale Diocesi di Bolzano – Bressanone
- Jugenddienst Merano ODV
- Africa Mission
- Casa delle donne-Merano
- Centro di Aiuto alla Vita (CAV)
- Forum Prevenzione
- Volontariat International au Service des Autres, l'Année Diaconale (Strasburgo-Francia)
- ELIX - PROGRAMMATA ETHELONTIKIS ERGASIAS (Atene- Grecia)
- Brandenburgische Sportjugend im Landessportbund Brandenburg e. V. (Potsdam-Germania)
- Youth Center of Georgia (Tbilisi- Georgia)

❖ **AREA TUTELA DIRITTI**

- Ufficio Esecuzione Penale Esterna di Bolzano
- Tribunale di Sorveglianza di Bolzano
- Tribunale dei Minori di Bolzano
- Ufficio della Garante per l'infanzia e l'adolescenza
- USSM Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni
- Consulenza profughi della Caritas
- Forze dell'Ordine
- Studi legali per assistenza legale agli UT
- Patronato ACLI
- Sindacato CGIL
- CAF CISL Merano
- ASGI
- UNHCR
- OIM
- Save the Children



- Amnesty International Italia
  
- ❖ **AREA ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE**
  - Cooperativa Sociale Asdi Home
  - Sprar/Siproimi/Sai
  - Casa della Solidarietà di Bressanone
  - Istituto Per l'Edilizia Sociale dell'Alto Adige
  - Casa del Giovane Lavoratore
  - Kolping Haus
  
- ❖ **AREA TEMPO LIBERO**
  - UISP Bolzano (Unione Italiana Sport Per tutti)
  - SSV Bozen
  - Federazione Rugby
  - Officine Vispa
  - Associazione Cucina Cultura
  - Centro giovani Vintola18
  - Centro giovani Pierino Valer
  - Centro giovani Papperlapapp
  - Centri Giovanili Jungle e Strike Up
  
- ❖ **AREA COLLABORAZIONI PER SERVIZI DIRETTI AGLI OSPITI**
  - Cooperativa Piano B
  - Associazione San Vincenzo e Südtiroler Vinzenzgemeinschaft
  - Banco Alimentare
  - Clab Cooperativa sociale
  - Panificio Lemayr s.r.l e Banco alimentare
  - Coop. Soc. Eureka
  - Coop. Soc. Babel
  - Coop. Soc. Savera
  - Coop. Soc. Eurostreet
  - Centro Aiuto alla Vita
  - Associazione Arca della Solidarietà
  - Circolo ARCI: supporto all'apprendimento dell'italiano con insegnanti volontari
  - Scuola di lingua AZB: lezioni di italiano gratuite per gli ospiti
  - MeranArena: pattinaggio sul ghiaccio e corso di nuoto
  - Jugend-Coaching Giovani - Netz: ricerca lavoro e orientamento scolastico
  - Lido di Merano: Ingressi gratuiti per ospiti ed educatori accompagnatori
  - Merano 2000: sconti sui ticket d'ingresso
  
- ❖ **AREA LOTTA ALLO SPRECO**
  - Rete FoodNet
  - Banco Farmaceutico
  - In Farmacia per i Bambini – Fondazione Francesca Rava
  - FioPSD