

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## Centro di Pronta Accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati “Casa Rossa”



Bolzano, Via Roma 100/E

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



Volontarius ODV Associazione · Verein

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

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@volontarius.it | www.volontarius.it

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

Codice Fiscale · Steuer Nummer 94067470214 | Conto Corrente Postale · Post Konto 12109393

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 73 N080 4511 6080 0000 5000 433

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 17 P080 8111 6020 0030 4007 042

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT06 T030 6909 0061 0000 0076 079 | BIC: BCITITMM

## Sommario

1. INTRODUZIONE.....	1
1.1 Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?.....	1
1.2 Dove posso trovare la Carta della Qualità dei Servizi di Casa Rossa?.....	1
1.3 Chi siamo.....	1
1.4 I principi fondamentali del servizio.....	2
1.5 La mission del servizio.....	2
1.6 Gli obiettivi del servizio.....	3
1.7 Partner del servizio.....	3
2. SERVIZI OFFERTI.....	4
2.1 Che cos'è Casa Rossa?.....	4
2.2 Chi può essere accolto a Casa Rossa?.....	4
2.3 Come posso essere accolto presso Casa Rossa?.....	4
2.4 Che servizi offre Casa Rossa?.....	5
2.5 Gli standard di qualità garantiti.....	5
3. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI E LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.....	10
3.1 I suggerimenti e le proposte.....	10
3.2 I reclami.....	10
3.3 La conciliazione extragiudiziale delle controversie.....	11
4. CONTATTI UTILI.....	12
5. ALLEGATI.....	13
5.1 Modulo per suggerimenti e reclami.....	13
5.2 Modulo per la domanda di conciliazione.....	14

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?

La Carta della Qualità dei Servizi 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 dei Servizi di Casa Rossa pertanto è uno strumento utile per i minori ospitati nella Casa, perché:

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

### 1.2 Dove posso trovare la Carta della Qualità dei Servizi di Casa Rossa?

La Carta della Qualità dei Servizi del Centro di Pronta Accoglienza per minori stranieri non accompagnati "Casa Rossa" si può trovare:

- nel sito internet [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it) alla sezione "I nostri progetti": <https://gruppovolontarius.it/projects/casa-rossa.html>;
- sulla bacheca informativa presente all'interno della Casa;
- direttamente presso la struttura richiedendone una copia in lingua italiana o tedesca;
- nel sito internet del Centro Tutela Consumatori Utenti: [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

### 1.3 Chi siamo

L'Associazione Volontarius ODV e la Società Cooperativa Sociale River Equipe gestiscono su incarico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) il Centro di Pronta Accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati "Casa Rossa" di via Roma 100/E a Bolzano fino al 31/12/2024, salvo proroga di ulteriori 2 anni.

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.

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.

Casa Rossa afferisce all'Area persone migranti – minori e famiglie. L'équipe che opera all'interno della Casa è composta da personale multi-professionale di Volontarius e River Equipe, con esperienza pluriennale e competenza specifica nel lavoro con i minori stranieri non accompagnati.

## 1.4 I principi fondamentali del servizio

### Eguaglianza e imparzialità

Nel rispetto dei principi di uguaglianza, non discriminazione e di parità di trattamento, l'équipe della Casa Rossa si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i minori ospitati, avendo particolare cura dei soggetti più vulnerabili.

### Continuità

Casa Rossa è aperta 365 giorni l'anno ed è gestita in modo da garantire lo svolgimento continuo e regolare delle attività.

### Partecipazione

Ogni minore straniero non accompagnato ha diritto di presentare osservazioni e proposte per il miglioramento della qualità dei Servizi, e di lamentare un disservizio presentando reclamo.

### Efficienza ed efficacia

L'équipe di Casa Rossa persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

### Chiarezza, trasparenza e diritto di accesso alle informazioni

Tutti i minori ospitati hanno diritto di conoscere le attività svolte nella Casa e i servizi offerti, sono informati sulla presenza e funzione del Regolamento interno e della Carta della Qualità dei Servizi, nonché sulle modalità per presentare reclamo o domanda di conciliazione extragiudiziale delle controversie. Il Regolamento interno e la Carta della Qualità dei Servizi sono sempre consultabili e affissi nella bacheca di Casa Rossa.

### Riservatezza

I dati personali, i documenti, e tutte le informazioni riguardanti i minori stranieri non accompagnati ospiti di Casa Rossa vengono trattati nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia. Ogni minore ha diritto di accedere ai documenti che lo riguardano.

### Gentilezza – comunicazione e multilinguismo

L'équipe di Casa Rossa si impegna a curare la cortesia nei confronti dei minori ospitati, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato e garantendo il servizio in italiano e in tedesco e nelle principali lingue straniere parlate dagli ospiti. In caso di bisogno, è garantito il supporto di un mediatore linguistico.

## 1.5 La mission del servizio

La mission del servizio si concretizza nell'accoglienza temporanea dei minori stranieri non accompagnati nel Centro di Pronta Accoglienza "Casa Rossa" e nel loro accompagnamento in un progetto individuale personalizzato e condiviso, finalizzato all'integrazione sociale.

L'Associazione Volontarius ODV e la Società Cooperativa Sociale River Equipe gestiscono il servizio rifacendosi ai loro comuni valori fondanti, che sono:

- il rispetto dei diritti umani e della dignità delle persone che sono in difficoltà;
- il principio di non discriminazione;
- solidarietà, integrazione sociale e cittadinanza attiva;
- la centralità del minore e il rispetto dell'autonomia;
- l'accettazione e la comprensione della complessità;
- l'efficacia e la sostenibilità nel tempo dei progetti individualizzati finalizzati all'integrazione sociale.



### 1.6 Gli obiettivi del servizio

La gestione di Casa Rossa è finalizzata al perseguimento dei seguenti obiettivi a favore dei minori ospitati:

- assistenza materiale
- ascolto delle esigenze personali e valorizzazione delle capacità individuali
- formulazione di un progetto individualizzato di inserimento ed integrazione sociale
- mediazione, orientamento, accompagnamento, sostegno, supporto.

### 1.7 Partner del servizio

Partner principale di riferimento è il Servizio di Integrazione Sociale (SIS) dell'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano (ASSB).



## 2. SERVIZI OFFERTI

### 2.1 Che cos'è Casa Rossa?

Il Centro di Pronta Accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati "Casa Rossa" è una struttura abitativa dove il minore straniero non accompagnato può trovare un'accoglienza temporanea: un luogo dove dormire, mangiare, e dove ricevere sostegno, ovvero ascolto attivo e aiuto educativo, finalizzati all'integrazione sociale.

Dove si trova:	in Via Roma 100/E a Bolzano
Quando è aperta:	tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno
Capienza massima:	13 posti letto (di cui 1 in caso di emergenza, per accogliere per 1 notte 1 ulteriore minore quando non c'è posto in altre strutture del territorio)

### 2.2 Chi può essere accolto a Casa Rossa?

I minori stranieri non accompagnati, dai 12 fino al compimento dei 18 anni e, in certi casi, fino al compimento dei 21 anni di età.

### 2.3 Come posso essere accolto presso Casa Rossa?

Il minore straniero non accompagnato è accolto a Casa Rossa:

- su specifica richiesta delle Forze dell'Ordine e della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni;
- su invio da parte del Servizio di Integrazione Sociale dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano;
- su invio da parte dei servizi sociali territoriali.

Durata dell'accoglienza:	dipende dal progetto educativo e formativo individualizzato del singolo minore. Di regola, il minore è accolto per massimo 6 mesi.
Costo dell'accoglienza:	gratuita.
Casi di dimissione:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Per passaggio di competenza ad altro servizio</li><li>• Per raggiungimento degli obiettivi</li><li>• Per raggiungimento della maggiore età</li><li>• Per mancanza di condizioni di fondo e collaborazione, per inadeguatezza della struttura, per essere il MSNA presenza pregiudizievole per gli altri, ospiti e operatori/trici</li><li>• Per abbandono del MSNA</li><li>• Per mancanza dei requisiti di accoglienza</li><li>• Per ricongiungimento/rientro nel Paese di origine</li><li>• Per affidamento</li></ul>

## 2.4 Che servizi offre Casa Rossa?

Ogni minore straniero non accompagnato ospite di Casa Rossa ha diritto di ricevere i seguenti servizi:

- vitto e alloggio;
- protezione e tutela;
- clima sereno e di ascolto;
- progetto educativo individualizzato condiviso;
- formazione linguistica (italiano e tedesco), culturale, e inserimento scolastico;
- attività ricreative e di socializzazione (laboratori artistici-creativi, escursioni, sport etc.);
- incontri informativi su salute, igiene, norme di convivenza, sicurezza sul lavoro;
- assistenza nell'ottenimento di documenti (passaporto, permesso di soggiorno, etc.);
- assistenza per il rimpatrio/ricongiungimento familiare;
- supporto legale;
- mediazione linguistico-culturale;
- orientamento e assistenza nella ricerca di un lavoro e di un alloggio;
- mediazione e accompagnamento presso i servizi del territorio.

## 2.5 Gli standard di qualità garantiti

Ogni minore straniero non accompagnato ha diritto di ricevere i servizi descritti nella "Tabella degli standard di qualità" della pagina seguente.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti i minori ospiti di Casa Rossa possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo 4 e il gestore, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede all'indennizzo di € 50,00 a loro favore.

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

In caso di sciopero dei dipendenti, l'ente gestore si impegna a rispettare le prescrizioni impartite relativamente all'erogazione dei servizi pubblici essenziali, in particolare per quanto attiene i termini di preavviso e le modalità di informazione all'utenza, ai sensi delle disposizioni normative e dei contratti collettivi vigenti in materia. Rimane sempre garantito il presidio h24 del servizio.

Tabella degli standard di qualità			
Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
<b>Presidio del servizio</b>	Presenza di personale	Tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno.	SI
<b>Accoglienza</b>	Colloquio di accoglienza, spiegazione e sottoscrizione volontaria del Regolamento interno della Casa e della Carta della Qualità dei Servizi. Spiegazione delle modalità di presentazione di reclami e suggerimenti.	Al momento dell'ingresso nella Casa.	SI
	Fornitura del kit di accoglienza	Coprimaterasso, 2 lenzuola, federa, cuscino, coperta, 2 asciugamani	SI
	Fornitura del kit igiene	Spazzolino, dentifricio, rasoio e gel da barba, docciaschiuma per corpo e capelli, deodorante	SI
	Consegna di indumenti	Biancheria intima, ciabatte, pigiama, e in caso di necessità vestiti e scarpe provvisori in attesa di procedere all'acquisto	SI
	Armadietto personale dotato di chiave per il deposito di effetti personali	Consegna della chiave	SI
<b>Comunicazione</b>	Personale bilingue e multilingue	Italiano, tedesco, inglese e al bisogno principali lingue parlate dall'utenza	SI
<b>Sussistenza</b>	Fornitura prima colazione, pranzo, merenda pomeridiana e cena	Tutti i giorni dell'anno	SI



	Fornitura kit igiene personale	ogni settimana e al bisogno	SI
<b>Pulizia</b>	Pulizia spazi comuni, corridoi, bagni e camere	Quotidianamente, da parte dei minori con supporto e monitoraggio del personale in servizio	SI
	Lavaggio e cambio di asciugamani e lenzuola	Una volta a settimana e al bisogno	
	Lavanderia per lavaggio e asciugatura indumenti personali	Presenza di due lavatrici, due asciugatrici, e stendibiancheria	SI
<b>Servizi di deposito</b>	Deposito in cassaforte di documenti e denaro	A seguito di autorizzazione scritta del minore	SI
	Deposito biciclette	Sempre presente	SI
<b>Progettazione individualizzata</b>	Sostegno socio-pedagogico, attuato attraverso la predisposizione di un progetto educativo individualizzato condiviso dal minore	Per ogni minore, dopo un mese dall'accoglienza e monitorato ed adattato durante la permanenza	SI
<b>Tutela della salute</b>	Orientamento all'assistenza sanitaria di base	Per ogni minore	SI
	Invio e accompagnamento ai Servizi sanitari	Al bisogno	SI
	Ambulatorio mobile e staff di medici volontari	Possibilità di attivazione al bisogno	SI
	Acquisto farmaci e presidi sanitari e frigorifero per il deposito farmaci	Al bisogno	SI
<b>Supporto legale per la tutela dei diritti</b>	Supporto nella compilazione della modulistica, informazione e accompagnamento nell'iter di richiesta di protezione internazionale, ricongiungimento familiare, rimpatrio assistito, consulenza sulla possibilità e modalità di tutela dei propri diritti	Presenza di un operatore legale 3 ore a settimana	SI
<b>Formazione</b>	Supporto all'alfabetizzazione e all'apprendimento delle lingue	Insegnante di italiano per 24 ore a settimana	SI

		Allenamento alla conversazione in italiano e tedesco con personale volontario	SI
		Proiezione di film in italiano e tedesco	SI
	Sala studio e postazione dedicata alla didattica a distanza	Supporto nei compiti ed esercizi	SI
	Scolarizzazione	Almeno 6 ore a settimana	SI
	Educazione civica	Almeno 4 ore a settimana di educazione civica e legalità	SI
	Incontri di responsabilizzazione e condivisione per accrescere l'autonomia	Coinvolgimento di ragazzi ex ospiti di Casa Rossa	SI
<b>Informazione e orientamento ai servizi del territorio</b>	Disponibilità a fornire informazioni in varie lingue	Al bisogno	SI
	Momenti formativi ad hoc individuali e di gruppo e simulazione della richiesta di informazioni	Al bisogno	SI
	Presenza di bacheca con dépliant e flyer informativi	Sempre presenti	SI
	Mediazione e accompagnamento dei minori presso i servizi del territorio	Al bisogno	SI
<b>Supporto nella ricerca di lavoro e di alloggio</b>	Disponibilità di computer, scanner, stampante per la ricerca e la stampa dei documenti	Al bisogno	SI
	Simulazione del colloquio di lavoro e aiuto nella ricerca di annunci e risposta alle offerte	Al bisogno	SI
	Esperienze di volontariato	In base al progetto individualizzato	SI
<b>Attività ricreative</b>	Attività sportiva	Almeno 4 ore a settimana	SI

	Attività di lettura	Piccola biblioteca a disposizione	SI
	Attività di gruppo	Sala comune per la socializzazione	SI
		Tv e lettore dvd, e cineforum seguito da riflessioni di gruppo	SI
		Giochi da tavolo e calcio balilla	SI
	Attività laboratoriali	Laboratori didattico-creativi e artistico-manuali	SI
<b>Gestione quotidiana della Casa</b>	Ambiti di coinvolgimento dei minori	Accoglienza di nuovi ospiti, pulizia degli spazi comuni, attività di lavanderia, preparazione dei pasti, raccolta differenziata, abbellimento della struttura, proposte di attività ricreative	SI
<b>Carta della Qualità dei Servizi</b>	Disponibilità	Sempre affissa in bacheca e possibilità di richiederne copia stampata in italiano o tedesco	SI
		Cassetta "reclami e suggerimenti" e relativo modulo da compilare presenti all'ingresso	SI
	Informazioni e chiarimenti	Al momento dell'accoglienza e al bisogno	SI
<b>Supporto di ulteriori figure professionali</b>	Mediatore linguistico-culturale, avvocato, dietista/nutrizionista etc.	Al bisogno	SI

### 3. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI E LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

#### 3.1 I suggerimenti e le proposte

L'ascolto dei bisogni e delle esigenze dei minori stranieri non accompagnati è fondamentale per l'équipe di Casa Rossa, che si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informata sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato.

Per migliorare continuamente sia la qualità dei servizi offerti sia il dialogo e la relazione con i minori, l'équipe effettua:

- rilevazioni periodiche (almeno una volta all'anno) della soddisfazione per verificare il gradimento del servizio;
- l'analisi di tutti i suggerimenti e reclami ricevuti;
- la verifica del rispetto degli impegni e degli standard di qualità contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi.

Per fare una proposta è possibile:

- Presentare la propria proposta durante i regolari incontri di gruppo tra ospiti ed équipe;
- Compilare il Modulo per suggerimenti e reclami (disponibile nella bacheca di Casa Rossa), descrivendo la proposta che si vuole fare, e poi inserire il modulo compilato nella "Cassetta suggerimenti e reclami" che si trova all'ingresso di Casa Rossa;
- Scrivere un'e-mail all'indirizzo: [minori@volontarius.it](mailto:minori@volontarius.it) descrivendo la proposta che si vuole suggerire, ed indicando come oggetto "Proposta".

---

10

L'équipe di Casa Rossa esaminerà tutte le proposte ricevute e ne valuterà l'applicazione all'interno del servizio.

#### 3.2 I reclami

Quando non si è soddisfatti dei servizi offerti nella Casa Rossa, oppure quando i servizi offerti nella Casa Rossa non corrispondono a quanto contenuto nella "Tabella degli standard di qualità" (v. pag. 6 e seguenti) 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 di Casa Rossa e inserire il modulo compilato nella "Cassetta suggerimenti e reclami" che si trova all'ingresso della Casa;
- compilare in ogni sua parte il Modulo suggerimenti e reclami disponibile nella bacheca di Casa Rossa ed inserire il modulo compilato nella "Cassetta suggerimenti e reclami" che si trova all'entrata della sede dell'Associazione Volontarius ODV, in Via Giuseppe di Vittorio 33, Bolzano;
- scrivere un'e-mail all'indirizzo: [reclami@volontarius.it](mailto:reclami@volontarius.it) indicando nome, cognome, recapiti personali, motivi del reclamo.

Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, si ha diritto di ricevere risposta scritta, oppure una risposta dove viene fissato un termine entro il quale si riceverà risposta al reclamo, e si motivano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

Se il reclamo è accolto si riceve un indennizzo di 50€.

Se il reclamo non è accolto oppure non si è soddisfatti della risposta ricevuta si può scegliere di insistere sulle ragioni del reclamo, presentando gratuitamente domanda di conciliazione extragiudiziale delle controversie, come descritto di seguito.

### **3.3 La 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 Allegato "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**

<b>Dove si trova:</b>	Via Dodiciville 2, Bolzano
<b>Apertura al pubblico:</b>	Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Venerdì: dalle 9:00 alle 12:00.
<b>Telefono:</b>	0471 975597
<b>Fax:</b>	0471 979914
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:info@centroconsumatori.it">info@centroconsumatori.it</a>
<b>Sito internet:</b>	<a href="http://www.consumer.bz.it">www.consumer.bz.it</a>

#### 4. CONTATTI UTILI

### CENTRO DI PRONTA ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI CASA ROSSA


Dove si trova:	Via Roma 100/E 39100 Bolzano
Telefono:	0471 404807
E-mail:	<a href="mailto:minori@volontarius.it">minori@volontarius.it</a>
Sito internet:	<a href="https://gruppovolontarius.it/projects/casa-rossa.html">https://gruppovolontarius.it/projects/casa-rossa.html</a>
Coordinatore del servizio:	Presente in struttura da lunedì a venerdì: dalle 9.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.00 Telefono: 335 1438705

### ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS ODV

Dove si trova:	Via G. Di vittoria 33 39100 Bolzano
Apertura al pubblico:	Su appuntamento
Telefono:	0471 402338
Fax:	0471 404921
E-mail:	<a href="mailto:associazione@volontarius.it">associazione@volontarius.it</a>
Sito internet:	<a href="http://www.gruppovolontarius.it">www.gruppovolontarius.it</a>

## 5. ALLEGATI

### 5.1 Modulo per suggerimenti e reclami

 <b>VOLONTARIUS</b>	<b>Modulo</b> <b>Reclami e suggerimenti</b>
	Ultima revisione modulo secondo sistema ISO 9001:2015 dell'Associazione Volontarius ODV
Data: _____ Reclamo/Suggerimento segnalato da: Nome e Cognome: _____ Tel.: _____ Indirizzo: _____	
Descrizione del reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Firma dell'operatore/referente: _____	
Gestione del reclamo <input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Firma del referente: _____	

**5.2 Modulo per la 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 dall'Associazione Volontarius ODV 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 dei servizi stipulata tra CTCU e Associazione Volontarius ODV, 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 Associazione  
Volontarius ODV e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la  
controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento (UE) 2016/679, 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: .....