

Haus der Gastfreundschaft

Charta der Dienstleistungsqualität



Inhalt

Einleitung.....	3
Über uns.....	4
Grundsätze der Charta der Dienstleistungsqualität.....	5
Mission des Diensts.....	6
Zielsetzung des Diensts.....	6
Partner der Dienstleistung.....	6
Angebotene Leistungen.....	7
Aufnahmemodalitäten.....	8
Verpflichtungen und Gewährleistungen.....	9
Tabelle der Qualitätsstandards.....	10
Offenes Ohr für die Nutzer.....	12
Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten.....	13
Nützliche Kontakte.....	14
Anlagen.....	15

Einleitung

Was ist die Charta der Dienstleistungsqualität?

Die Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses der Gastfreundschaft ist die Verpflichtungserklärung, die das Haus der Gastfreundschaft gegenüber seinen Nutzern/Gästen der Einrichtung hinsichtlich der zu gewährleistenden Qualitätsstandards der erbrachten Dienstleistungen abgibt.

Daher ist die Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses der Gastfreundschaft an die in der Einrichtung untergebrachten Gäste gerichtet und soll diesen als nützliches Hilfsmittel dienen.

Die Charta der Dienstleistungsqualität:

- beschreibt die angebotenen Leistungen
- bestimmt und gewährleistet die Qualitätsstandards der Dienstleistungen, auf die die Gäste des Hauses der Gastfreundschaft Anrecht haben
- sieht Formen der Beteiligung für die Gäste des Hauses der Gastfreundschaft vor:
indem die Nutzer mithilfe des „Vorschlag-Formulars“ (Anlage A) Anregungen, Vorschläge, Wünsche, Beobachtungen und Hinweise zwecks einer Verbesserung der Dienstleistungsqualität einbringen können
- sieht einen Schutz der Gäste des Hauses der Gastfreundschaft im Fall von Misständen vor:
indem die Nutzer mithilfe des „Beschwerde-Formulars“ (Anlage B) Beschwerden hinsichtlich der mangelnden Qualität von tatsächlich erbrachten Leistungen vorbringen und einen Geldbetrag als Entschädigung verlangen können.

Wo ist die Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses der Gastfreundschaft zu finden?

- auf der Webseite www.cri.it/bolzano.it im Bereich Dienstleistungen, unter „Haus der Gastfreundschaft“
- an den Anschlagtafeln am Eingang des Hauses der Gastfreundschaft
- direkt bei der Einrichtung, wo man auf Anfrage eine Kopie ausgehändigt bekommt
- auf der Website der Verbraucherzentrale www.consumer.bz.it

Über uns

Wir, d.h. das Italienische Rote Kreuz (IRK) - Landeskomitee der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol ODV, leiten im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen die Aufnahmeeinrichtung „Haus der Gastfreundschaft“.

Das IRK ist eine Freiwilligenorganisation mit der Zielsetzung, in Friedenszeiten ebenso wie in Kriegszeiten Gesundheits- und Sozialfürsorge zu leisten.

Das IRK steht als hochrangiger Verein unter der Schirmherrschaft des Präsidenten der Republik und gehört der Weltbewegung des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds an.

Seine auf internationaler Ebene durchgeführte Handlungen erfolgen in Abstimmung mit dem Internationalen Komitee vom Roten Kreuz und dem Roten Halbmond in den jeweiligen Konfliktländern, bzw. mit der Internationalen Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften bei anderen Einsätzen.

Verbindliche Vorgaben für die Arbeit und das Handeln des IRK sind die sieben Grundsätze der Internationalen Rotkreuz-Bewegung, die ihren Geist und ihre Ethik ausmachen:

Menschlichkeit Unparteilichkeit Neutralität Unabhängigkeit Freiwilligkeit Einheit
Universalität

Grundsätze der Charta der Dienstleistungsqualität

• Gleichberechtigung der Benutzer

Das Rote Kreuz und folglich die in dem Haus der Gastfreundschaft erbrachten Dienstleistungen erbringt seine Dienstleistungen, indem es sich verpflichtet, einen Service bereitzustellen, der die Gleichheit der Benutzer respektiert, indem es sich auf die 7 Prinzipien – Menschlichkeit, Unparteilichkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Freiwilligkeit, Einheit, Universalität – stützt die Aktion einer nationalen Gesellschaft, die der Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung angehört;

• Unparteilichkeit

Das Rote Kreuz handelt unparteiisch in Übereinstimmung mit den 7 Grundsätzen des Roten Kreuzes und des Roten Halbmonds und garantiert allen, die Zugang zu einem von der Vereinigung verwalteten Dienst haben, eine faire und unparteiische Behandlung;

• Kontinuierliche Bereitstellung des Dienstes

Die Dienstleistung, die eine wesentliche Dienstleistung ist, wird kontinuierlich und regelmäßig erbracht, wobei, falls erforderlich und um das oben Genannte zu gewährleisten, zusätzliches Personal beschäftigt wird;

• Teilnahme des Benutzers am Dienst und Recht auf Zugang zu Informationen

Das Haus der Gastfreundschaft verkörpert die Arbeitsmethodik in der aktiven Einbeziehung der Benutzer in die Teilnahme an den vorgeschlagenen Aktivitäten, das Sammeln von Kommentaren, Kritik und Beschwerden von Benutzern, um ein proaktives und anregendes Umfeld zu schaffen. Jeder Gast hat Zugriff auf seine eigenen Informationen, die während des Empfangs gesammelt wurden;

• Effizienz und Effektivität des Dienstes

Das Haus der Gastfreundschaft und ihr Team verwenden eine Arbeitsmethodik, die darauf abzielt, maximale Effizienz und Effektivität des Dienstes im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten.

• Klarheit und Transparenz

Das Haus der Gastfreundschaft möchte ein Service sein, bei dem der Benutzer der Protagonist seiner eigenen Reise ist, auch durch das Wissen um die Aktivitäten, die Arbeitsmethodik und die Aufgabenverteilung des Teams. Die Art und Weise der Leistungserbringung und die Reaktionszeiten sind bekannt und ersichtlich. Jeder Benutzer kann Zugriff auf seine eigenen Informationen anfordern und erhalten, die Struktur im Empfangsprozess verarbeitet;

• Zweisprachigkeit

Die Dienste werden in beiden in unserer Provinz gebräuchlichen Sprachen und nach Möglichkeit in einer Zielsprache bereitgestellt, die dem Benutzer ein klares Verständnis der bereitgestellten Informationen ermöglichen kann.

Mission des Diensts

Mit der vom Italienischen Roten Kreuz - Landeskomitee der Autonomen Provinz Bozen im Auftrag des Bozner Betriebs für Sozialdienste durchgeführten Dienstleistung wird angestrebt, die Nutzer so zu unterstützen, dass sie danach selbstständig ihren Bedürfnissen nachkommen können. Der Gast des Hauses der Gastfreundschaft wird zum verantwortungsbewussten Protagonisten des eigenen Integrationsprozesses. Der Dienst sieht seine Aufgabe darin, die Findung und Entwicklung des Integrationspotenzials anzuregen, zu motivieren, zu unterstützen und zu fördern. Mit einem zielgerichteten Aufnahme- und Begleitdienst sollen eigene Fähigkeiten berücksichtigt, aufrechterhalten und gestärkt werden.

Zielsetzung des Diensts

Ziel des Dienstes ist es, den Prozess der Wiedereingliederung von Menschen in das soziale Gefüge anzuregen, zu motivieren, zu unterstützen und zu fördern, und die erforderliche Betreuung zur Verfügung zu stellen. Die angestrebte soziale Rehabilitation erfolgt über ein gemeinschaftlich ausgearbeitetes, individuelles Erziehungsprojekt, das darauf abzielt, die jeweiligen persönlichen Fähigkeiten zu stärken und die Gäste aktiv in ihren eigenen Werdegang miteinzubeziehen.

Der Dienst kümmert sich um die Aufnahme von Menschen, mit dem Ziel:

- Voraussetzungen für selbständiges Wohnen zu schaffen
- die Person bei der Verwirklichung ihrer Lebenspläne zu unterstützen
- bei der Erhaltung und Wiederaufnahme verlorener sozialer Kontakte zu helfen
- in Zusammenarbeit mit Fachdiensten die Verwirklichung ihrer Lebenspläne zu unterstützen
- den Eingliederungsprozess zu fördern durch für den Aufbau von Stabilität nützlichen Beziehungshilfen
- Unterstützung bei der Suche nach einem Arbeitsplatz und einer Wohnung, und bei bürokratischen Verfahren zu bieten

Partner der Dienstleistung

Hauptbezugspartner ist das Amt für soziale Arbeits- und Wohninklusion des Betriebs für Sozialdienste (BSB).



Angebotene Leistungen

- Übergangwohnheim, Tages- und Nachteinrichtung: Unterkunft und Verpflegung

WO: Trienter Straße 11, Bozen

WANN: Die Einrichtung ist rund um die Uhr und ganzjährig geöffnet (ACHTUNG: ohne entsprechende Genehmigung kein Zutritt zwischen 23.00 und 7.00 Uhr).

AUFNAHMEKAPAZITÄT: max. 32 Betten (davon zwei reserviert für Menschen mit chronisch degenerativen psychophysischen Störungen, die keine Grundpflege benötigen)

ZIELGRUPPE: Männer ab 18 Jahren, die in Situationen sozialer Ausgrenzung sind, obdachlos, ohne oder mit äußerst geringem Einkommen

- personalisiertes Erziehungsprojekt, das darauf abzielt, eine generische Antwort auf die primären und sekundären Bedürfnisse des Gastes zu geben und seine Wiedereingliederung in das Wohn-, Sozial- und Arbeitsleben zu erleichtern
- individuelle Projekterstellung unter Berücksichtigung der Eigentümlichkeiten des Nutzers, unter Berücksichtigung der folgenden Aspekte:
- Unterstützung, Zuhören, Orientierung, Mittlung
- Begleitsdienst
- Anleitung für den Umgang mit Zeit und Geld
- Sensibilisierung für die Regeln des Zusammenlebens und das Gemeinwohl
- Förderung der Selbstständigkeit und der Selbstfürsorge
- Einbeziehung in den täglichen Betrieb der Einrichtung
- Einzel- und Gruppendiskussionen
- sozialisierende Anreize
- Informationen über Gesundheit, Hygiene, Ernährung, Ressourcen in der Region

Das Personal des Hauses der Gastfreundschaft besteht aus einem Koordinator/Referenten, der von Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr im Dienst ist, und nach Terminvereinbarung für Gespräche zur Verfügung steht. Er wird unterstützt von 3 Sozialarbeiter*innen, die schichtweise tagsüber (8.00-20.00 Uhr) anwesend sind. Der Nachtdienst wird schichtweise von 2 Mitarbeiter*innen gewährleistet. Für die Reinigungsarbeiten ist ein Mitarbeiter mit spezifischen Aufgaben zuständig, der von den Gästen im Rahmen ihres Erziehungsprojekts unterstützt werden kann

Aufnahmemodalitäten

an wen und wohin muss man sich wenden:

Des Hauses der Gastfreundschaft befindet sich in der Trentostraße 11 – 39100 Bozen.

Die Aufnahme erfolgt nach Absendung durch das Sozialdienstleistungsunternehmen oder auf Anfrage durch einen spezialisierten Dienst. Über die Aufnahme entscheidet der Ausschuss (bestehend aus dem Referenten des Hauses der Gastfreundschaft und dem Sozialarbeiter des Amt für soziale Arbeits- und Wohninklusion) mit begründetem Beschluss. Die Person geht direkt zum Amt für soziale Arbeits- und Wohninklusion, wonach der Ausschuss über die Aufnahme entscheidet. Nach dem Aufnahmebescheid wird mit den Personen ein Aufnahmevertrag erstellt und die Hausordnung zugestellt. Die durch Beschluss des Stadtrates Bozen festgesetzte Miete beträgt für Personen mit Mindesteinkommen € 30,-, ansonsten 10 % des Einkommens.

Verpflichtungen und Gewährleistungen

Um eine gute Bereitstellung von Dienstleistungen zu gewährleisten, hat das Italienische Rote Kreuz – Komitee der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol einige „Standards“ festgelegt, die es den Benutzern ermöglichen, die Qualität der angebotenen Dienstleistungen zu überprüfen.

Im Falle der Nichteinhaltung der garantierten Qualitätsstandards können die Benutzer des Dienstes eine Beschwerde gemäß den im Kapitel "Anhörung der Benutzer", Abschnitt "Beschwerden" angegebenen Methoden und beim Italienischen Roten Kreuz - Komitee der Autonomen Provinz einreichen aus Bozen - Südtirol, nach Prüfung der Beschwerde und Feststellung ihrer Berechtigung, dem Nutzer € 50,00 zu entschädigen.

Es ist zu beachten, dass die Standards der Kontinuität, Regelmäßigkeit der Versorgung und Pünktlichkeit der Wiederherstellung des Dienstes unter "normalen" Betriebsbedingungen als gültig anzusehen sind, also außergewöhnliche Situationen aufgrund außergewöhnlicher Ereignisse, von Dritten verursachte Ereignisse, Streiks (direkt oder indirekt) ausschließen und Handlungen der öffentlichen Hand.

Tabelle der Qualitätsstandards

Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Anwesenheit von Bediensteten tagsüber und nachts	Personal in der Einrichtung 24/7	Ja
Tägliche Zutrittszeiten	Der Zutritt in die Einrichtung ist von 07.00 bis 23.00 Uhr gestattet	Ja
Ausgabe Paket f. persönliche Hygiene u. Wäsche (für im Rahmen des CdO-Projekts aufgenommene Gäste)	Rasier- und Zahnputzset; Seife und Shampoo; großes u. kleines Handtuch; Betttücher, Decke, Kissen und Kissenbezug; erhältlich am Eingang oder auf Anfrage	Ja
Wechsel Bettwäsche (für im Rahmen des CdO-Projekts aufgenommene)	alle 7 Tage oder auf ausdrückliche Anfrage	Ja
Wäsche-Service	Auf Vorausbestellung beim Büro stehen eine Waschmaschine, ein Wäschetrockner und ein Trockenraum zur Verfügung.	Ja
Postzustellung	Alle Bewohner können das Haus der Gastfreundschaft als Anschrift nutzen.	Ja
Gepäckaufbewahrung	Der Gepäckaufbewahrungsdienst wird für max. eine Woche nach der Entlassung aus der Einrichtung gewährt.	Ja
Beratung	Die Bewohner können sich jederzeit an das diensthabende Personal der Einrichtung wenden; für umfassendere Dinge kann ein Gesprächstermin vereinbart werden.	Ja
Kantine (für im Rahmen des CdO-Projekts aufgenommene Gäste)	Die Bewohner des Hauses der Gastfreundschaft erhalten Frühstück, Mittagessen und Abendessen. Die ausgegebenen Mahlzeiten bestehen aus: Frühstück: Brot, Butter, Marmelade, Kaffee oder Tee Mittagessen: Hauptgericht mit Beilage, Brot und Obst Abendessen: Erster Gang (Nudel- oder Reisgericht oder Suppe) Hauptgericht mit Beilage, Brot und Obst:	Ja
Schließfach	Die Bewohner können ein Schließfach anfragen, um persönliches Eigentum, Wertsachen und Medikamente aufzubewahren.	Ja
Küchennutzung (andere Gäste)	Die im Rahmen der Projekte „Training Abitativo“ (Wohn-Training) und „Secondo Livello“ (Zweites Niveau) aufgenommene Gäste haben zu festgelegten Zeiten laut Aushang Zugang zur Küche, um ihr eigenes Essen zuzubereiten.	Ja
Übergabe des Aufnahmevertrags, der Hausordnung und der Charta der Dienstleistungsquali-	Bei Ankunft bekommen die Gäste die Hausordnung, den Aufnahmevertrag und die Charta der Dienstleistungsqualität ausgehändigt. Erstere beiden Dokumente sind zur An-	Ja

tät	nahme der Konditionen zu unterschreiben, und stellen Voraussetzung für die Aufnahme dar.	
Beantwortung von Beschwerden binnen 15 Tagen	Eingereichte Beschwerden werden geprüft und innerhalb von 15 Werktagen nach ihrer Einreichung schriftlich beantwortet.	Ja

Offenes Ohr für die Nutzer

Es gehört zu den vorrangigen Verpflichtungen des Hauses der Gastfreundschaft, den Bürger*innen und Nutzern Gehör zu schenken.

Zwecks einer kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungsqualität, und um die Dialog- und Beziehungsbereitschaft mit unseren Nutzern zu fördern, existieren verschiedene Formen des Zuhörens:

- A. informelles Gespräch
- B. Beratung
- C. Bewertung aller beim Dienst eingegangenen Vorschläge und Beschwerden
- D. Prüfung der Einhaltung von allen in der Charta der Dienstleistungsqualität enthaltenen Verpflichtungen und Standards

Anregungen und Vorschläge

Das Haus der Gastfreundschaft ist stets bemüht, alle möglichen Gelegenheiten zum Dialog mit den Gästen zu nutzen, um über deren Meinungen und Einschätzung der Dienstleistungsqualität informiert zu sein. Die Nutzer können außerdem schriftlich Anregungen und Vorschläge zur Verbesserung des Dienstes machen.

Vorschläge sind schriftlich einzureichen (z.B. unter Verwendung des als Anlage A beigefügten Formulars), und können an die E-Mail-Adresse cdo.hdg@cribz.it gesendet oder direkt bei der Dienststelle in den Kasten „Anregungen und Beschwerden“ eingeworfen werden: Haus der Gastfreundschaft, Trienter Str. 11, 39100 Bozen.

Beschwerden

Die Nutzer können sich an die Trägerorganisation wenden mit jeglichem Anliegen, das sich aus den mit dieser unterhaltenen Beziehungen ergibt und deren Handlungsweise oder Leistungserbringung betrifft, auch im Hinblick auf die von dieser Charta der Dienstleistungsqualität definierten Aspekte. Beschwerden über die Qualität der erbrachten Leistungen sind schriftlich einzureichen (unter Verwendung des als Anlage B beigefügten Formulars), und müssen in jedem Fall ausreichende Angaben zur Feststellung des Problems enthalten.

Beschwerden können eingereicht werden:

- per E-Mail an die Adresse: cdo.hdg@cri.bz.it
oder
- direkt bei der Dienststelle, wo sie in den Kasten „Anregungen und Beschwerden“ einzuwerfen sind: Haus der Gastfreundschaft, Trienter Str. 11, 39100 Bozen.

Die Beschwerde wird innerhalb von 15 Werktagen ab ihrem Eingang schriftlich beantwortet. Auch im Fall von besonderen Anliegen, die eine eingehende Prüfung erfordern, erhält der Nutzer innerhalb von 15 Werktagen ein Schreiben, in dem die Gründe für den längeren Zeitaufwand angegeben werden.

Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten

Wenn der Nutzer keine Antwort erhalten hat oder mit der Antwort auf seine Beschwerde nicht zufrieden ist, kann er kostenlos das Schlichtungsverfahren über das Verbraucherschutzzentrum für Benutzer (siehe Anhang C „Schlichtungsantrag“) in Anspruch nehmen, um Ihren Anspruch fortzusetzen. Die Schlichtungskommission besteht aus einem vom Manager ernannten Vertreter und einem von der CTCU ernannten Vertreter. Nach Eingang des Antrags muss die Kommission innerhalb von 20 Tagen versuchen, die Streitigkeit beizulegen. Ist der Schlichtungsversuch erfolgreich, gilt die Streitigkeit als endgültig beigelegt und die erzielte Einigung ist für beide Parteien bindend. Im Falle eines negativen Ergebnisses des Schlichtungsversuchs steht den Parteien dann das Recht zu, die ordentliche Gerichtsbarkeit anzurufen.

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2 – 39100 Bozen

Tel. 0471 975597

Fax 0471 979914

info@centroconsumatori.it

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 9.00-12.00 Uhr, Montag bis Donnerstag 14.00-17.00 Uhr

Nützliche Kontakte

Adressen und Öffnungszeiten

Haus der Gastfreundschaft

Anschrift: Trienter Str. 11 – 39100 Bozen

Tel. 0471 974797

cdo.hdg@cri.bz.it

Anlagen

A Vorschlags-Formular

B Beschwerde-Formular

C Schlichtungs-Antrag

Anlage A

Vorschlagformular

Italienisches Rotes Kreuz – Landeskomitee der Autonomen Provinz Bozen Südtirol - ODV
Triester Straße 11, 39100 Bozen
Tel. 0471 974 797, cdo.hdg@cribz.it

Das vorliegende Formular dient zur Einreichung eines Vorschlags. Um eine Antwort zu erhalten, sind auch die Angaben zur Person erforderlich.

Was ist das Problem – oder die Idee?
Lösungs-/Verbesserungsvorschläge

Vor- und Nachname

Adresse PLZ und Ort

Tel. E-Mail

Datum Unterschrift

Informationen, die dem Interessenten für die Verarbeitung personenbezogener Daten zur Verfügung gestellt werden

In Bezug auf den konsolidierten Text zum „Schutz von Personen und anderen Subjekten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten“ [Gesetzesdekret 196/2003 und nachfolgende Änderungen; Verordnung (EU) 2016/679] teilen wir Ihnen mit, dass die Ihnen zur Verfügung gestellten Daten ausschließlich zu dem Zweck verwendet, das Versenden einer möglichen Antwort auf die Beschwerde zu ermöglichen

Anlage B

Beschwerdeformular

Italienisches Rotes Kreuz – Landeskomitee der Autonomen Provinz Bozen Südtirol - ODV
Trienter Straße 11, 39100 Bozen
Tel. 0471 974 797, cdo.hdg@cribz.it

Das vorliegende Formular dient dazu, eine Beschwerde vorzubringen. Um eine Antwort zu erhalten, sind auch die Angaben zur Person erforderlich.

Ort und Datum

Einreichen einer Beschwerde

Der/die Unterzeichnete,

geboren in am, wohnhaft in

Straße/Hausnr.

reicht diese Beschwerde aus folgenden Gründen ein:

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

(Beschreibung des Vorfalles und seines zeitlichen Ablaufs, nach Möglichkeit unter Angabe der beteiligten Dienste und Mitarbeiter)

Daher beantragt der/die Unterzeichnete:

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

(Bitte angeben, auf welche Weise nach Ansicht der Person der gemeldete Missstand bzw. die Nichteinhaltung der Normen behoben werden kann.)

Mit freundlichen Grüßen

.....
Unterschrift

Anlagen:

Nr. (Bitte Gesamtzahl der evtl. Anlagen angeben)

Informationen, die dem Interessenten für die Verarbeitung personenbezogener Daten zur Verfügung gestellt werden

In Bezug auf den konsolidierten Text zum „Schutz von Personen und anderen Subjekten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten“ [Gesetzesdekret 196/2003 und nachfolgende Änderungen; Verordnung (EU) 2016/679] teilen wir Ihnen mit, dass die Ihnen zur Verfügung gestellten Daten ausschließlich zu dem Zweck verwendet, das Versenden einer möglichen Antwort auf die Beschwerde zu ermöglichen

Anlage C

Antrag auf Schlichtungsverfahren

Der/die Unterzeichnete,
geboren in am, wohnhaft in
Straße/Platz Hausnr. PLZ Provinz
Tel. /E-Mail.....

hat am die beigefügte Beschwerde eingereicht (siehe Anlage) und daraufhin vom Italienischen Roten Kreuz - Haus der Gastfreundschaft die ebenfalls beigefügte Antwort erhalten, mit welcher er/sie allerdings aus den folgenden Gründen nicht zufrieden ist:

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

bzw.:
da die beigefügte Beschwerde innerhalb von Tagen nach deren Einreichung nicht beantwortet wurde, und sich der/die Antragsteller/in in jedem Fall nicht an die Justiz gewandt hat, und hinsichtlich des Sachverhalts keine Mandate für einen Schlichtungsversuch an Dritte erteilt hat, beantragt er/sie hiermit ein Schlichtungsverfahren wie vorgesehen von der zwischen der VZS (CTCU) und dem Italienischen Roten Kreuz - Landeskomitee der Autonomen Provinz Bozen, Haus der Gastfreundschaft vereinbarten Charta der Dienstleistungsqualität (eine vom/von der Antragsteller/in unterzeichnete Kopie dieser Regelung liegt bei), um den oben beschriebenen Streitfall im Wege eines Vergleichs beizulegen.

Er/sie akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission aus einem Vertreter des Italienischen Roten Kreuzes - Landeskomitee der Autonomen Provinz Bozen und einem Vertreter der VZS, welchem er/sie volles Mandat zur Beilegung des obigen Falls erteilt.

Des Weiteren ermächtigt er/sie die Schlichtungskommission gemäß Gesetzesdekret Nr. 196 vom 30. Juni 2003, sämtliche relevanten Unterlagen einzusehen und in seinem/ihrem Namen die für das Schlichtungsverfahren erforderlichen, personenbezogenen Daten (auch sensiblen Daten) entgegenzunehmen.

Er/sie wählt hinsichtlich des einzuleitenden Schlichtungsverfahrens Zustelladresse beim Geschäftssitz der VZS, und gibt an, das Schlichtungsprotokoll bzw. die Mitteilung zur nicht erfolgten Einigung an folgender Adresse erhalten zu wollen:

.....
.....

Wahl der Sprache, in der das Verfahren durchgeführt werden soll:

Italienisch/Deutsch

(Zutreffendes unterstreichen, andere Auswahl durchstreichen)

(Ort und Datum) Unterschrift

Weitere eingereichte Unterlagen:

Nr. (Bitte Gesamtzahl der evtl. Anlagen angeben)

Informationen, die dem Interessenten für die Verarbeitung personenbezogener Daten zur Verfügung gestellt werden

In Bezug auf den konsolidierten Text zum „Schutz von Personen und anderen Subjekten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten“ [Gesetzesdekret 196/2003 und nachfolgende Änderungen; Verordnung (EU) 2016/679] teilen wir Ihnen mit, dass die Ihnen zur Verfügung gestellten Daten ausschließlich zu dem Zweck verwendet, das Versenden einer möglichen Antwort auf das Schlichtungsverfahren zu ermöglichen“