



Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

Dienstcharta

Die Kinderhorte

**SISTEMA QUALITÀ
AZIENDALE**

certificato in accordo alla norma
ISO 9001:2000 e sottoposto a
verifiche volontarie e periodiche



**QUALITÄTS-
MANAGEMENT**
Wir sind zertifiziert

Regelmäßige freiwillige
Überwachung nach ISO 9001:2000



Kinderhorte

Inhalt

Die Dienstcharta.....	S. 4
Die Kinderhorte im Betrieb für Sozialdienste.....	S. 5
Die Aufnahme	S. 6
Aufnahmegesuch	S. 7/8
Direkt und über Abkommen gebotene Dienste	S.10
Qualitätsverpflichtungen.....	S. 11
Die Wohnqualität.....	S. 12/13
Die Organisationsqualität.....	S. 14
Die berufliche Qualität.....	S. 15
Die erzieherische Qualität.....	S. 16
Unser Einsatz für Verbesserungen.....	S. 18
Mitbestimmungsgremien	S. 19
Schutzbestimmungen	S. 20/21
Erhebung: Wie zufrieden sind die Gäste?	S. 21
Das Beschwerdeformular	S. 22
Bürger/Innen Haben Rechte und Pflichten.....	S. 23
INFO.....	S. 24

Ausführung:
Grafick
Druck
Aktualisierte Ausgabe:

Der Betrieb für Sozialdienste Bozen
CLAB Sozialgenossenschaft
Tezzele Print Gmbh
März 2007

Vorwort

Die Dienstcharta ist ein weiter Schritt hin zu einem direkten und übersichtlichen Draht zur Bürgerschaft. Die Charta enthält eine kurze Beschreibung der angebotenen Dienste und der Benützungsmodalitäten, die Dienstarife und die Quoten zu Lasten der NutzerInnen und setzt den Qualitätsstandard fest, der vom Betrieb gewährleistet werden muss. Die Dienstcharta stützt sich auf die Übersichtlichkeit und Sicherheit der Dienste und Leistungen.

Im Schlussteil der Charta werden die Beteiligungsgremien beschrieben und die Mittel und Verfahren aufgelistet, um einen Einwand zu erheben oder einen Rekurs einzurichten. Durch diese Informationen kann der Betrieb die Bürgernähe gewährleisten.

Die Dienstcharta enthält zudem ein Beschwerdenformular, die ausgeschnitten und dem Verantwortlichen einer Einrichtung übergeben werden kann. Dadurch kann der Betrieb mit den BürgerInnen interagieren und die eigenen Leistungen/Dienste verbessern.

Durch die Dienstcharta geht der Betrieb eine direkte Verpflichtung mit den einzelnen Bürgern und Bürgerinnen ein: Betrieb und BürgerInnen haben genau umrissene Aufgaben und gegenseitige Rechte und Pflichten.

Auch diese Initiative gehört zum umfassenden Projekt, das in den letzten Jahren gestattet hat, die Sozial- und Gesundheitssprengel als bürgernahe Bezugspunkte in Betrieb zu nehmen. Gleichzeitig erwarben die Kinderhorte den ISO-9001-2000- und UNI-11034-Nachweis, ein Handbuch für die verschiedenen Dienstleistungen wurde veröffentlicht sowie die Website www.sozialbetrieb.bz.it eingerichtet.



Betrieb für Sozialdienste Bozen
Der Generaldirektor
Dr. Bruno Marcato

Die Dienstcharta

Informiert

über das Dienstleistungsangebot in den Kinderhorten sowie über die Aufnahme.

Verpflichtet

den Betrieb für Sozialdienste Bozen, die Dienste und Dienstleistungen auf einem bestimmten Qualitätsniveau durchzuführen.

Weist

die Bürger auf ihre Rechte und Pflichten hin.

Kurz

die Dienstcharta ist ein Vertrag zwischen den Nutzern und dem Betrieb für Sozialdienste.

Die Ansprechpartner

Die Dienstcharta ist ein Mittel für die Nutzer, ihre Familienangehörigen und für alle, die Antworten im Bereich Sozialwesen suchen.

Sie ist nützlich

für Ämter, Körperschaften und sonstige Einrichtungen, für private Verbände und ehrenamtliche Dienste, für Gewerkschaften und für alle Menschen, die Sozialdienste planen, leiten oder bewerten wollen.



Die Kinderhorte im Betrieb für Sozialdienste

Der Betrieb für Sozialdienste Bozen ist eine öffentliche Körperschaft, die von der Gemeindeverwaltung mit der Führung der stadt eigenen Sozialdienste beauftragt wurde.

Die Kinderhorte sind nur einige der vom Betrieb angebotenen Dienste.

Kinderhorte sind gemeinnützige Erziehungseinrichtungen und bestehen aus Räumen (mit Tätigkeitsecken wie z. B. Spielecken, Experimentierecken, u.s.w.), Rhythmen, Gegenständen und Menschen, die sich dafür einsetzen, dass Kinder (im Alter vom 3. bis zum 36. Monat) in ausgeglichener Form eingewöhnt werden. Die Familien werden über individuelle und bedarfsgerechte abgestimmte Projekte unterstützt und betreut, weiter wird die aktive Teilnahme am Leben im Kinderhort gefördert.

Der Betrieb führt folgende Kinderhorte:



“DIE SONNE”	Mailandstraße 131	Tel. 0471 911563
“DIE GRILLE“	Genuastraße 94	Tel. 0471 501180
“DAS AQUARIUM”	Parmastraße 10	Tel. 0471 932099
“DAS SEGELSCHIFF”	Venediger-Straße 49	Tel. 0471 285862
“DIE WOLKE”	Lagederweg 11	Tel. 0471 289046
“DIE MÖWE”	Claudia-Augusta-Str. 52/c	Tel. 0471 265985
“DER PANDABÄR”	Gaismairstraße 2	Tel. 0471 280678
“DER SCHMETTERLING”	St. Johann-Gasse 23/a	Tel. 0471 983053

Alle Einrichtungen bieten die gleichen Qualitätsstandards.

Für die Kinderhorte ist das Amt für Familiendienste am IV.-November-Platz (Verwaltung) zuständig, Rufnummer 0471 400944.

Die Aufnahme



Familien, die daran interessiert sind, Kinder in die vom Betrieb für Sozialdienste geführten Kinderhorte zu schicken, können die Einrichtungen nach Terminvereinbarung mit den Koordinatorinnen besichtigen. Die Rufnummern finden sich auf S. 5.

Richtlinien und Aufnahmeverfahren

Zugelassen sind in der Stadt Bozen wohnhafte Kinder. Die Aufnahmerichtlinien (nach geltenden Bestimmungen) rechnen die berufliche Situation und das Einkommen der Familien, die Familienzusammensetzung und alle belegbaren Umstände (überfüllte oder unbewohnbare Wohnung, Krankheit, Entfernung zum Arbeitsplatz usw.) in ein Punktesystem um. Abschriften von der Zugangsregelung stehen in jedem Sprengel und im Amt für Familiendienste zur Verfügung.

Als Aufnahmegesuch für alle vom Betrieb für Sozialdienste geführte Kinderhorte reicht ein einziges Formblatt. Die Anlaufstelle für Bürger/innen ist der Gesundheits- und Sozialsprengel im jeweiligen Stadtteil.

Im Sprengel erhält man:

- Auskunft und Beratung;
- Formblätter für das Aufnahmegesuch;
- Hilfe beim Ausfüllen;
- sofortige Gebührenberechnung.

Aufnahmegesuch

Das Gesuch für den Kinderhortbeginn im September (sofern genügend Plätze verfügbar sind) sollte innerhalb April eingerichtet werden. Das Gesuch für Plätze, die im Laufe des Jahres frei werden, kann von Mai bis Oktober eingereicht werden.

Wer nicht binnen 30. Oktober benachrichtigt wird oder verzichtet, wird automatisch in die zweite Rangliste eingetragen.

Das Gesuch ist jeden April neu vorzulegen.

Sobald die Einschreibungen für September abgeschlossen sind (Ende April), wird der Betrieb für Sozialdienste

- auf dem Amtsweg die Angaben zur Person erheben (Familienbogen);
- die Rangordnung erstellen und zur Genehmigung dem Verwaltungsausschuß vorlegen;
- die Eigenerklärungen den vorgesehenen Kontrollen unterziehen.

Rangordnung für Kinderhorte

Für alle vom Betrieb geführten Kinderhorte gilt eine einzige Rangliste, die jeweilige Stelle wird nach dem für die Familie nachweisbaren Bedarf bestimmt.

Falls sich persönliche, gesellschaftliche oder wirtschaftliche Umstände verändern, ist es möglich, die Rangfolge für die nächste Rangliste neu bestimmen zu lassen.

Es ist möglich, auf den Dienst zu verzichten, ohne die Stelle in der Rangordnung zu verlieren.

Wer sein Kind an einen anderen Kinderhort versetzen lassen will, kann das entsprechende Gesuch bei abgeschlossenem Erziehungsjahr einreichen.

Nachweislich behinderte Kinder erhalten den Vorzug in der Rangordnung.

Aufnahmegesuch

Die Benachrichtigung

Die Familien, die das Gesuch für die Platzvergabe im Zeitraum 1. bis 30. April eingereicht haben, werden innerhalb Juli benachrichtigt. Für Plätze, die im Lauf des Jahres frei werden, für Gesuche, die erst nach dem 30. April eingereicht werden und für Kinder, die in der vorherigen Rangliste aus Platzmangel nicht berücksichtigt wurden, erhalten die Familien die Mitteilung sofort.



Kosten

Die Kinderhortgebühr ist nach wirtschaftlicher und Vermögenslage der Familien sowie nach Stundenzahl gestaffelt. Sie wird jährlich vom Stadtrat mit Beschluss festgesetzt.

Stundenplan

7.30 / 9.00 bis 15.30 Uhr

7.30 / 9.00 bis 17.00 / 18.00 Uhr

Aufnahmegesuch



Unsere Kinderhorte

- Der Kinderhort **“DIE GRILLE“** in der Genuastraße 94 besteht aus drei Sektionen, eine für Kleinkinder und zwei für mittelgroße und große Kinder, mit insgesamt 38 Plätzen.
- Der Kinderhort **“DAS SEGELSCHIFF“** in der Venediger-Straße 49 besteht aus fünf Sektionen, eine für Kleinkinder und vier für mittelgroße und große Kinder, mit insgesamt 76 Plätzen.
- Der Kinderhort **“DAS AQUARIUM“** in der Parmastraße 10 besteht aus drei Sektionen, eine für Kleinkinder, zwei für mittelgroße und große Kinder, mit insgesamt 44 Plätzen.
- Der Kinderhort **“DIE SONNE“** in der Mailandstraße 131 besteht aus 9 Sektionen, zwei für Kleinkinder und sieben für mittelgroße und große Kinder, mit insgesamt 136 Plätzen.
- Der Kleinkinderhort **“DER PANDABÄR“** in der Gaismairstraße 2 verfügt über eine einzige Sektion für mittelgroße/große Kinder mit insgesamt 16 Plätzen.
- Der Kleinkinderhort **“DIE MÖWE“** in der Claudia-Augusta-Straße 52/c verfügt über zwei Sektionen für mittelgroße und große Kinder mit insgesamt 19 Plätzen.
- Der Kleinkinderhort **“DIE WOLKE“** im Lagederweg 11 verfügt über zwei Sektionen, eine für Kleinkinder und eine für mittelgroße und große Kinder, mit insgesamt 20 Plätzen.
- Der Kinderhort **“DER SCHMETTERLING“** in der St. Johann – Gasse 23/a verfügt über zwei Sektionen, eine für kleine und mittelgroße Kinder, und eine für mittelgroße und große Kinder, mit insgesamt 28 Plätzen



Bildtext

Kleinkinder von 3 bis 12 Monaten

mittelgroße Kinder von 13 bis 20 Monaten

große Kinder von 21 bis 36 Monaten

Direkt und über Abkommen gebotene Dienste

Unsere Dienstleistungen

in den Kinderhorten werden von spezialisierten Mitarbeiter/innen des Betriebs für Sozialdienste Bozen den geltenden Landesbestimmungen gemäß gewährleistet:

- der **Erziehungsdienst**
- die **Betreuung** (Pflege und Hygiene) für das Kind
- die **Verpflegung** (mit Ausnahme des Kinderhortes St. Johann-Gasse 23/a; das Essen wird direkt in der Küche des Kindergartens vorbereitet)

Von Dritten über Abkommen mit dem Betrieb geführte Gesundheitsdienste

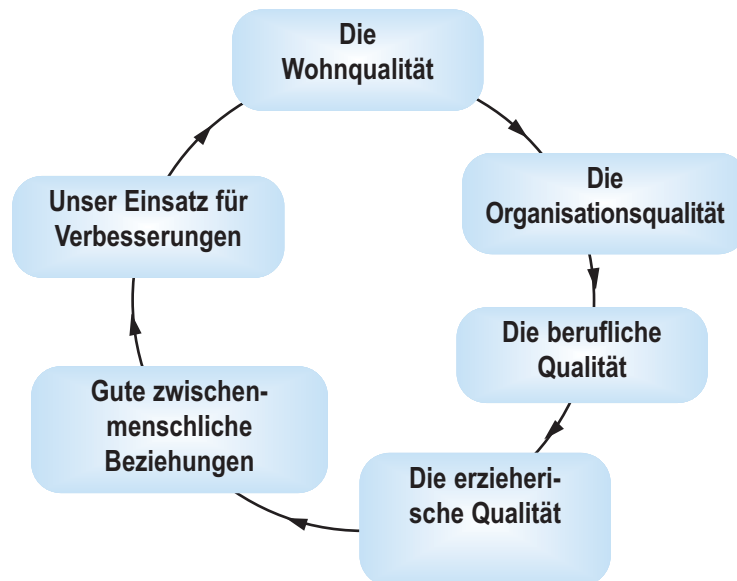
- die **Diätberatung**
(wird vom Sanitätsbetrieb Bozen sichergestellt)

Sowohl direkt als auch über Abkommen geführte Dienste:

- Raumpflege
- Wäscherei für Bettwäsche
- Geschirrspülen



Qualitätsverpflichtungen



Der Betrieb für Sozialdienste Bozen garantiert den Bürger/innen hochwertige Dienste und persönliche Aufmerksamkeit.

Die vom Betrieb für Sozialdienste Bozen geführten Kinderhorte verfügen über den ISO-9001-2000-Nachweis und erfüllen die Voraussetzungen für erzieherische Qualität gemäß UNI 11034.

Auf den folgenden Seiten werden die verschiedenen Qualitätsbereiche vorgestellt und die Standards beschrieben, die der Betrieb gewährleisten will. Alle Kinderhorte bieten gleich hohen Qualitätsstandard.



Die Wohnqualität



Alle Räume in den Kinderhorten sind kindergerecht gestaltet. In jedem Kinderhort befinden sich:

- **der Aufnahmebereich:** hier sind die persönlichen Schränkchen, ein Wickeltisch und eine Anschlagtafel für an die Eltern gerichtete Informationen (Tagebuch, Tätigkeitsprogramm, Ausstellungsflächen für die Kinderarbeiten) untergebracht.



- **Badezimmer für die Kinder:** sind mit kleinen Kloschüsseln und Waschbecken ausgestattet.

- **Räume für verschiedene Tätigkeiten:** den Kindern steht in eigens ausgestatteten Räumen und Ecken (z.B. Spielecke, Schlafecke, u.s.w.) verschiedenes didaktisches Material zur Verfügung.



- **die Kantine:** hier finden sich die Mitarbeiter/innen zum Mittagessen ein, außerdem wird der Raum für Besprechungen genutzt.

- **Der Garten:** ist mit Sandkasten, Rutsche, Schaukeln und sonstigen Spielen ausgestattet.



- In jedem Kinderhort befindet sich alle zwei Sektionen ein Badezimmer (in der Parmastraße ein Badezimmer für drei Sektionen).

- In allen Einrichtungen stehen Grünflächen und überdachte Abstellbereiche für Kinderwagen zur Verfügung.

- In keinem Kinderhort gibt es architektonische Barrieren.

- Alle Kinderhorte sind mit dem öffentlichen Personennahverkehr erreichbar, in sieben Fällen liegt die Haltestelle keine 250 m vom Eingang entfernt.

Die Raumpflege

Die Räume wo sich die Kinder aufhalten, werden dreimal täglich gereinigt, die Gemeinschaftsräume werden einmal täglich gereinigt.

Die Wohnqualität



Unsere Küche

Den Küchendienst versehen Köche. Sie sind für die Vorbereitung, das Kochen, die Nahrungsmittelaufbewahrung sowie Ordnung und Hygiene in der Küche verantwortlich.

Der Speiseplan wird einvernehmlich mit dem

Diätberatungsdienst des Sanitätsbetriebes Bozen je Jahreszeit ausgearbeitet.

Der Speiseplan für die Kinder ist nach Altersgruppen gestaffelt. Bei besonderen Krankheiten kann nach Verschreibung vom Kinderarzt oder von der Diätberatung individuell abgestimmte Diät verabreicht werden.

Die Nahrungsmittel, ihre Qualität, Herkunft und Verabreichung entsprechen den HACCP – Bestimmungen. Die Selbstkontrolle erfolgt nach geltenden EU-Parametern. Die Waren werden nach genauen Vorschriften befördert, aufbewahrt und verabreicht, die ihre Unversehrtheit sicherstellen.

Essenszeiten:

- Zwischenmahlzeit von 9.00 bis 9.30 Uhr
- Mittagessen von 11.00 bis 12.00 Uhr
- Zwischenmahlzeit von 15.00 bis 15.30 Uhr
- bei verlängertem Zeitplan von 17.00 bis 17.30 Uhr

Hygiene

- Die alltägliche Gebrauchswäsche (Lätzchen, Handtücher, Fäustlinge, Betttücher) wird vom Kinderhort zur Verfügung gestellt.
- Aller für die Körperhygiene der Kinder erforderliche Bedarf (Windeln, Cremen, Reinigungsmittel) wird direkt vom Kinderhort zur Verfügung gestellt.

Die Organisationsqualität

Das Aufnahmegesuch kann beim Sozial- und Gesundheitssprengel im jeweiligen Stadtteil eingereicht werden.
In jedem Stadtteil gibt es einen Sozial- und Gesundheitssprengel.

Sozial- und Gesundheitssprengel:

Zentrum - Bozner Boden - Rentsch Rittnerstraße 37, Tel. 0471 324297

Don Bosco - Bozner Au Don-Bosco-Platz 20, Tel. 0471 501821

Europa - Neustift Palermostraße 54, Tel. 0471 502750

Gries - Quirein Vittorio-Veneto-Straße 5, Tel. 0471 279592

Oberau - Haslach Weißensteinerweg 10, Tel. 0471 401267

Die Familie kann bei der Standortwahl einem oder mehreren Kinderhorten den Vorzug geben.

Je zwei Kinderhorte steht ein/e Koordinator/in mit genau umrissenen Aufgaben in den Bereichen Organisation, Erziehung und Beziehung zur Verfügung.

Alle im Kinderhort durchgeführten Tätigkeiten werden belegt.

Einmal im Jahr wird erhoben, wie zufrieden die Kunden/Kundinnen (Familien) und Mitarbeiter/innen sind.

Zu Jahresanfang erhalten die Familien einen Kalender mit den Öffnungszeiten der Kinderhorte.

Bei Bedarf ist der Dienst auch im Sommer verfügbar.

Es gibt zwei Stundenplanbereiche:

- | | |
|--------------------------------|--|
| • Normalzeit | Aufnahme von 7.30 bis 9.00 Uhr |
| | Abholen: 12.15 – 12.45 oder 14.30 – 15.30 |
| • Verlängerter Zeitplan | Aufnahme 7.30 - 9.00 |
| | Abholen: 16.30 – 17.00 oder 17.30 – 18.00 |
| | <i>(Kinderhorte in der Mailandstraße und Venediger-Straße)</i> |

Die medizinische Versorgung erfolgt über den zuständigen Kinderarzt.

Die berufliche Qualität

Im Kinderhort sind folgende Berufsgruppen tätig:

- leitender Beamter (Direktor) • Koordinatorin
- Kinderbetreuer/innen auch für Kinder mit Behinderung
- Sozialhilfskraft • Köche • Verwaltungspersonal
- Hausmeister/ Ausgeher

Weiter stehen zwei Pädagoginnen für Fortbildung und Beratung zur Verfügung.

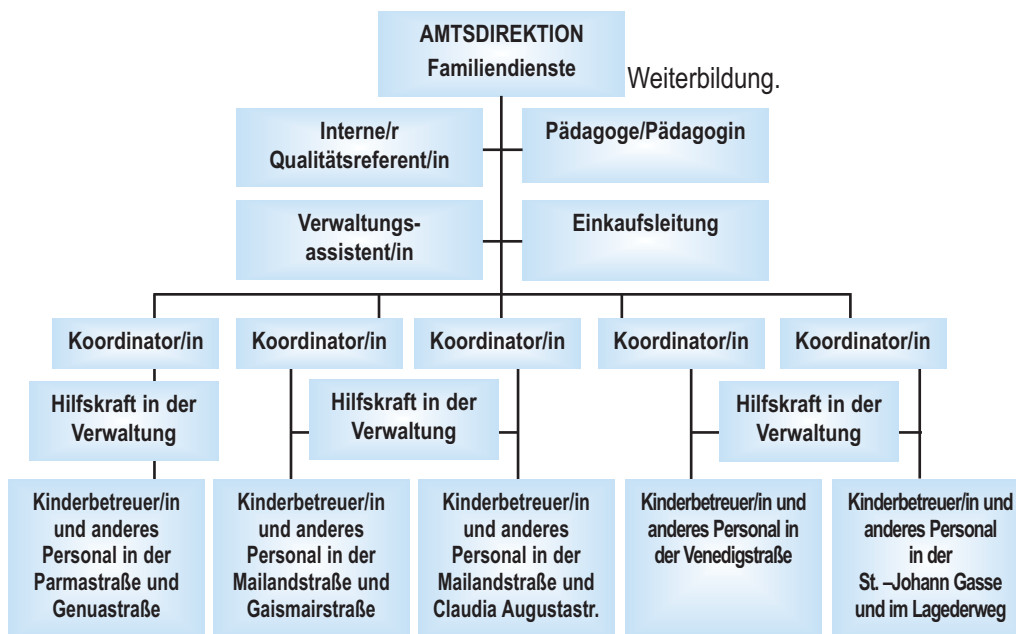
Die Personalausstattung entspricht dem Mindeststandard, der vom Land Südtirol vorgegeben wird.

Das Personal trifft sich zwei Mal im Monat zu Versammlungen und Weiterbildungen.

Zusätzlich zur erforderlichen Grundausbildung (Kinderbetreuer/innen müssen für die berufliche Qualifikation mindestens drei Schuljahre mit pädagogischer Ausrichtung nachweisen) und zur von der Betriebsleitung verordneten fachspezifischen Weiterbildung unterzieht sich das Personal bis zu 40 Stunden jährlich allgemeiner



DER STELLENPLAN



Die erzieherische Qualität

Die pädagogische Planung erfolgt in den Kinderhorten auf drei Ebenen: die erste ist allgemeiner Art und gilt für alle vom Betrieb geführten Kinderhorte, die zweite enthält die Leitlinien für die einzelnen Kinderhorte und die dritte enthält die Leitlinien für Sektion.

Der Erziehungsplan für einzelne Kinderhorte enthält:

- die Eingewöhnungsverfahren für Kinder im Kinderhort
- inhaltliche Vorgaben für die Tätigkeiten im Kinderhort
- inhaltliche Vorgaben für die Treffen mit den Familien
- die Verfahren für die Integrationstreffen, an denen Kinderhorte und Kindergärten sowie andere im Einzugsgebiet tätige Einrichtungen teilnehmen, um bessere Kontinuität im Unterricht zu gewährleisten.

Das Projekt ist auf die Lebensgewohnheiten der Kinder, ihre Bedürfnisse und ihr familiäres Umfeld abgestimmt.

Eine weitere Planungsebene kommt in jeder Sektion zur Ausarbeitung und gewährleistet erzieherische Kontinuität.

Für jedes Kind stehen den Eltern auf Wunsch die entsprechenden Unterlagen zur Verfügung.

Die geplanten erzieherischen Tätigkeiten werden in besonderen Ecken der Kinderhörträume durchgeführt, wie zum Beispiel:



- **die Mal- und Experimentierecke**, in der die Kinder mit verschiedenen Materialien, Papierrollen, Becken und Behältern verschiedener Art waag- und senkrecht malen und experimentieren können
- **die Ecke mit dem Symbolspiel**: die Kinder spielen Vater und Mutter, Arzt, Friseur, sie spielen und erarbeiten Rollenspiele, die sie mit Phantasie und Kreativität bereichern
- **die Verkleidungsecke**: die Kinder ahmen Erwachsene nach, erwerben Unabhängigkeit und interagieren; der Raum ist mit Kleiderhaken und Regalen ausgestattet, in denen die Kinder Kleider, Schuhe, Hüte, Bürsten und Kosmetikartikel finden
- **die Kuschecke**: der Raum ist mit Teppichen und Kissen ausgelegt, hilft den Kindern, angenehme Körpergefühle wahrzunehmen, fördert bei Kindern wie Erwachsenen die Bereitschaft zu zwischenmenschlichen Beziehungen

Die erzieherische Qualität

- **die Bewegungsecke:** die Spiele fördern motorische Unabhängigkeit, helfen den Raum unter Kontrolle zu halten, hier können sich die Kinder austoben
- **die Bauecke:** mit Schachteln, Papptonnen, Papier, Karton, Würfeln usw. bauen und spielen, die räumliche Wahrnehmung festigt sich und kreative Fähigkeiten werden weiterentwickelt.



Die zwischenmenschliche und gesellschaftliche Qualität

Alle Eltern haben nach Vereinbarung mit dem Personal Zutritt zum Kinderhort. In der Eingewöhnungszeit ist ein Elternteil oder eine Bezugsperson aus der Verwandtschaft dabei. Die Kinderhorte veranstalten für die Eingewöhnung Einzelgespräche mit den Familien, zum Tätigkeitsbeginn wird eine Hauptversammlung einberufen.

Mindestens zwei Mal im Jahr finden Familienabende statt.

Die Eltern können zudem jederzeit ein Beratungsgespräch mit der Hortpädagogin anfordern.

In allen Kinderhorten gibt es Mitbestimmungsgremien, die zwei Mal jährlich Treffen veranstalten.

Alle Kinderhorte verfügen über eine Bibliothek; der Bestand ist den Eltern zugänglich und bei der Erziehung behilflich.

Es gibt ein Tagebuch (Logbuch): jede Sektion vermerkt täglich die Tätigkeiten und die Eltern können Einsicht nehmen.

In allen Dienststellen liegt Informationsmaterial über die Kinderhorte auf. Um den Dienst besser bekannt zu machen und im Einzugsgebiet zu verankern, findet einmal im Jahr ein „Tag der offenen Türen“ statt.

Zu Weihnachten und nach jedem Erziehungsjahr feiern die Kinder und ihre Familien ein gemeinsames Fest.

Unser Einsatz für **Verbesserungen**

Im Jahr 2003 erhielten die vom Betrieb für Sozialdienste Bozen geführten Kinderhorte den Qualitätsnachweis als Einrichtung und für das Erziehungsangebot (UNI EN 11034 und ISO 9001/2000). Über dieses Qualitätssystem verpflichten sich die Kinderhorte:

- die Kunden/Kinder zu ihrer Zufriedenheit zu betreuen;
- die Abläufe in den Bereichen Umwelt, Organisation, berufliches Umfeld, Erziehung, Beziehungen und Gesellschaft ständig zu verbessern;
- alle verfügbaren Mittel für noch Qualität zum Einsatz zu bringen.



Mitbestimmungsgremien

Der Betrieb für Sozialdienste Bozen macht sich zum Grundsatz, Nutzer und Bürger/innen, ehrenamtliche Dienste, das Vereinswesen und die privaten Sozialeinrichtungen stärker einzubeziehen. Aus diesem Grund sind Mitbestimmungsgremien eingesetzt (weitere Auskünfte sind in den Dienstordnungen der einzelnen Dienststellen enthalten).

DIE FAMILIENVERSAMMLUNG

Die Familienversammlung schlägt neue Lösungen für die Organisation und allgemeine Führung sowie zur Erziehungsarbeit in den Kinderhorten vor, bewertet die Öffnungszeiten und wählt mit einfacher Mehrheit seine Vertreter/innen in den Verwaltungsausschuss. Die Familienversammlung wird mindestens ein Mal im Jahr einberufen. Zu jeder Versammlung wird ein Protokoll erstellt.

DER VERWALTUNGSAUSSCHUSS

Der Verwaltungsausschuss setzt sich aus zuständigen Stadtrat, einigen Gemeinderäten, einigen Elternvertretern und einigen Personalvertretern der Kinderhorte zusammen. Dieses Gremium legt Vorschläge für die Dienstverwaltung vor und bringt Gutachten zu folgenden Punkten zum Ausdruck:

- Abänderungen in der Kinderhortordnung
- Jahresprogramme
- Sommerpause
- Stundenpläne.

Schutzbestimmungen

Bessere Dienstleistungsqualität erfordert, dass die Nutzer/innen (die Familien) ihren Standpunkt entweder direkt über die aktive Teilnahme oder in den in jeder Einrichtung eingesetzten Mitbestimmungsgremien zum Ausdruck bringen. Sollte die Auseinandersetzung zwischen den Nutzer/innen und der Verwaltung nicht zufrieden stellend verlaufen, stehen weitere Möglichkeiten zur Verfügung, damit die Interessen der betreuten Kinder bestmöglich geschützt werden können:

- **Das Gespräch mit dem/der Direktor/in**

Es ist jederzeit möglich, mit dem/der Direktor/in des Amtes für Familiendienste ein direktes und persönliches Gespräch zu führen. Ihm/Ihr können Empfehlungen und Beschwerden vorgetragen werden.

- **Die formelle Beschwerde**

Eventuelle Unstimmigkeiten versucht der Betrieb für Sozialdienste Bozen durch ein zwanglos geführtes Gespräch beizulegen. Sollte dieses Gespräch aus besonderen Gründen nicht möglich sein, wird ersucht, das auf der folgenden Seite abgedruckte Beschwerdeformular auszufüllen.

- **Die Vorgangsweise bei einer Beschwerde**

an wen *an den Sozial- und Gesundheitssprengel, an das Amt für Familiendienste, bzw. an die Kinderhorts Koordinatorin oder an das Direktionsamt in der Romstr. 100/a, Tel. 0471/457721, E-Mail: kontakte@sozialbetrieb.bz.it, oder im Bürgerzentrum*

wie schriftlich, mit der Post, von Hand, mit E-Mail und Fax, mit oder ohne Formular, die Formulare liegen am Empfang auf.

was das Problem beschreiben.

Schutzbestimmungen

- **Die Antwort auf die Beschwerde**

Die Antwort erfolgt schriftlich binnen 15 Tagen nach Erhalt (Protokolldatum).

- **Der Volksanwalt (Ombudsmann)**

Sollte die nach einer Beschwerde erhaltene Antwort unbefriedigend sein, kann man sich an den Volksanwalt (Ombudsmann) wenden, der durch Gesetz vom Land Südtirol eingesetzt wurde und als Vermittler zwischen Bürger/innen und öffentlicher Verwaltung tätig ist.

Der Volksanwalt empfängt in Bozen unter den Lauben Nr. 22 von Montag bis Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 15.00 bis 16.30 Uhr. Tel. 0471 413 450 oder 972 744, Fax: 0471 981 229. E-Mail: ombudsman@landtag-bz.org

Zudem gibt es noch besondere Einspruchformen, die als Einwände bezeichnet werden:

- **Gerichtliche Einwände**

können den gemäß Gesetz zuständigen Gerichtsbehörden vorgelegt werden.

Erhebung: Wie zufrieden sind die Gäste?

Nach jedem Erziehungsjahr erhalten die Familien einen Fragebogen, mit dem erhoben werden soll, wie zufrieden die Kunden mit dem Angebot sind und der dem Betrieb behilflich ist, allfällige Probleme aus der Welt zu schaffen.

Der gegenständliche Fragebogen ist gemäß Qualitätssystem UNI EN 11034 und ISO 9001:2000 gestaltet.

Das Beschwerdeformular Kinderhort

Dieses Formular ist für Hinweise oder Beschwerden ausgearbeitet worden. Wer eine Antwort auf die Beschwerde wünscht, muss auch den Teil ausfüllen, der sich auf die persönlichen Daten bezieht.

Beschreiben Sie, wie sich der Vorfall zugetragen hat (wann, wo, wer daran beteiligt war).

Bitte in Druckschrift und leserlich schreiben

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

Kinderhortanschrift
Vor- und Nachname
Str./Platz Nr.....
Tel. Nr. E-Mail
Datum

Unterschrift

INFORMATION ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN
Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum „Schutz der natürlichen Person und anderer Rechtsträger bei der Verarbeitung personenbezogener Daten“ [Gesetz Nr. 196/2003] wird hiermit bekannt gegeben, dass der Betrieb die hier enthaltenen Daten nur dafür verwenden wird, um auf die Beschwerde zu antworten.



Bürger/Innen Haben Rechte und Pflichten

Der Betrieb für Sozialdienste Bozen setzt sich für verbesserte Dienstleistungen ein und ersucht die Bürger/innen, bei dieser Aufgabe aktiv mitzuwirken.

Wer diese Dienste in Anspruch nehmen will, hat

- **Recht auf Information:** Der/die Bürger/in hat das Recht, vollständig und verständlich über seine Rechte, über die Dienstleistungen, die er in Anspruch nehmen kann, über Fristen und Vorgehensweisen, über die Kostenbeteiligung zu seinen Lasten, informiert zu werden. Darüber hinaus hat er/sie das Recht, nachvollziehen zu können, mit welchen Fachkräften er/sie im Betrieb in Berührung kommt.
- **Recht auf gleiche Behandlung:** Der/die Bürger/in hat das Recht, vom Betrieb gerechte und unparteiische Behandlung zu erwarten. Der Betrieb darf niemanden bevorzugt behandeln, nur die in den Bestimmungen enthaltenen Regeln für die Zulassung zu den Diensten sind zur Anwendung zu bringen.
- **Recht auf Datenschutz:** Der/die Bürger/in hat Anspruch darauf, dass seine/ihre persönlichen Daten gemäß den für den Datenschutz geltenden Gesetzesbestimmungen behandelt werden.
- **Recht auf Transparenz in der Verwaltungstätigkeit:** Der/die Bürger/in hat Anspruch auf transparent gestaltete Verwaltungsabläufe.
- **Recht auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen:** Der/die Bürger hat das Recht, in Unterlagen, die ihn/sie betreffen, Einsicht zu nehmen oder eine Abschrift anzufordern.



Wer Dienste in Anspruch nimmt, muss

- sich korrekt und verantwortungsbewusst verhalten, die Regeln, Verfahren und für die Dienste und Einrichtungen geltenden Stundenpläne **einhalten** und vom Personal erteilte Hinweise berücksichtigen. Allfällige Änderungen sind den Mitarbeiter/innen rechtzeitig zur Kenntnis zu bringen.
- die Mitarbeiter/innen **respektieren**, sich an sie mit Vertrauen und mit Bereitschaft zur Mitarbeit wenden und technische Entscheidungen achten (die im gesamten Betrieb einvernehmlich gefällt werden).
- die anderen Mitbewohner/innen **respektieren**, jedes Verhalten vermeiden, das Missstimmung auslösen oder stören könnte.
- sich an den Kosten für den Dienst gemäß den geltenden Bestimmungen **beteiligen**.
- die Fachkräfte als Menschen **achten**.

INFO

Sozial- und Gesundheitsprengel:

Zentrum - Bozner Boden - Rentsch

Rittnerstraße 37 Tel. 0471 324297

Don Bosco - Bozner Au

Don-Bosco-Platz 20 Tel. 0471 501821

Europa - Neustift

Palermostraße 54 Tel. 0471 502726

Gries - Quirein

Vittorio-Veneto-Straße 5 Tel. 0471 279592

Oberau - Haslach

Weißensteinerweg 10 Tel. 0471 401267

Amt für Familiendienste (Verwaltungssitz)

IV-November-Platz Tel. 0471 400944

Kinderhorte

“DIE SONNE”	Mailandstraße 131	Tel. 0471 911563
“DIE GRILLE“	Genuastraße 94	Tel. 0471 501180
“DAS AQUARIUM”	Parmastraße 10	Tel. 0471 932099
“DAS SEGELSCHIFF”	Venediger-Straße 49	Tel. 0471 285862
“DIE WOLKE”	Lagerweg 11	Tel. 0471 289046
“DIE MÖWE”	Claudia-Augusta-Str. 52/c	Tel. 0471 265985
“DER PANDABÄR”	Gaismairstraße 2	Tel. 0471 280678
“DER SCHMETTERLING”	St. Johann - Gasse 23/a	Tel. 0471 983053

Betrieb für Sozialdienste Bozen (Verwaltung)

Amt für Öffentlichkeitsarbeit

Romstraße 100/a

Tel. 0471 457721 - 22

E-Mail: kontakte@sozialbetrieb.bz.it

Das *Handbuch zu den Sozialdiensten Bozen* enthält sachdienliche Informationen zu den jeweils angebotenen Diensten die auch auf folgender Website im Internet abrufbar sind: www.sozialbetrieb.bz.it

