



Istituto Cimbri Kulturinstitut Lusérn

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

1. Premessa

La Carta dei servizi è il documento con il quale l'Istituto Cimbri Kulturinstitut Lusérn, in quanto ente che eroga servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo alla tipologia di servizi erogati e sui loro standard nonché sulle modalità di svolgimento delle prestazioni, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta dei servizi, denominata anche Carta della qualità, rappresenta un importante strumento di trasparenza ed informazione per orientare i cittadini nelle attività e nei servizi erogati.

L'introduzione della Carta dei servizi, come strumento di tutela per i cittadini, si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella legge n. 273 dell'11 luglio 1995.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito dell'Istituto ed in forma cartacea ed è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

2. Principi fondamentali

L'Istituto Cimbri è un ente funzionale della Provincia autonoma di Trento e nello svolgimento della propria attività istituzionale si ispira ai seguenti principi:

1. **Uguaglianza** L'Istituto eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, cultura, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. L'Istituto si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

2. **Imparzialità** L'istituto ispira il proprio operato ai principi di obiettività e giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze e richieste.
3. **Continuità** I servizi sono erogati con continuità con le modalità e gli orari stabiliti e comunicati al pubblico, eventuali interruzioni o sospensioni sono tempestivamente comunicate onde evitare disagi agli utenti.
4. **Partecipazione** l'Istituto promuove la partecipazione degli utenti, singoli ed associati al fine di favorire il miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
5. **Sicurezza e riservatezza** L'Istituto garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.
6. **Efficienza ed efficacia** Il personale dell'istituto ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio dell'efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa anche adottando opportune azioni di collaborazione con gli altri istituti di minoranza.

3. Diritti e doveri degli utenti

Diritti degli utenti

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle attività, iniziative e servizi offerti dall'Istituto;
- comunicare con l'Istituto attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Doveri degli utenti

- Gli utenti che accedono a qualsiasi titolo all'Istituto sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e rispetto nei confronti dei dipendenti ed operatori.

4. Presentazione dell'Istituto

L'Istituto Cimbro è un ente funzionale della Provincia autonoma di Trento, istituito con legge provinciale avente per scopo la tutela, salvaguardia, la promozione e valorizzazione del patrimonio etnografico e culturale della minoranza germanofona del Comune di Luserna, con particolare riguardo alle espressioni linguistiche, alle espressioni storiche, alla tutela dell'ambiente ed allo sviluppo economico e culturale del territorio di insediamento della minoranza.

Per il perseguimento delle proprie finalità l'Istituto svolge le seguenti attività:

- a) valorizza e conserva gli usi e costumi, consolida e rafforza l'identità culturale della minoranza cimbra;

- b) diffonde la conoscenza della lingua, della cultura e gli usi e costumi della minoranza con i mezzi di comunicazione anche attraverso la collaborazione con la scuola e attraverso l'organizzazione o la partecipazione a iniziative di studio e di ricerca;
- c) determina e aggiorna le regole e le norme linguistiche e di grafia atte ad assumere valore di ufficialità per favorire il processo di standardizzazione della lingua cimbra;
- d) raccoglie i toponimi della zona di appartenenza conformi alle tradizioni e usi locali e promuove studi e ricerche;
- e) raccoglie e studia i beni, il materiale e la documentazione riferita alla storia, all'economia alla lingua, al folklore alla mitologia, alla cultura agli usi e costumi della gente cimbra;
- f) promuove e pubblica gli studi e le ricerche nei settori di cui alla lettera precedente;
- g) istituisce premi e borse di studio per favorire l'apprendimento della lingua, la conoscenza, lo studio e l'approfondimento del patrimonio culturale, linguistico e della toponomastica originaria del territorio storico di insediamento della comunità cimbra;
- h) collabora e coopera con enti e associazioni operanti sul territorio di Luserna e presta assistenza tecnica o organizzativa alla realizzazione di iniziative promosse dagli enti locali e dalle associazioni dell'area cimbra e delle aree limitrofe, collabora e effettua scambi con associazioni nazionali ed interregionali transfrontaliere in particolare con le minoranze germanofone;
- i) elabora e propone soluzioni a problemi culturali, sociali ed economici della comunità cimbra e di salvaguardia dell'ambiente;
- j) promuove il sostegno e lo sviluppo delle arti, dell'artigianato, delle attività tradizionali e del turismo culturale compatibile e sostenibile, in collaborazione con enti e associazioni aventi gli stessi compiti.

5. Elementi identificativi

Denominazione	Istituto Cimbro/Kulturinstitut Lusérn
Regione	Trentino-Alto Adige Südtirol
Indirizzo	Via Mazzini, 5-38040 Luserna/Lusérn
Orario apertura al pubblico	
dal lunedì al giovedì	9.00-12.30 14.30- 15.45
il venerdì	9.00-15.45
Sito web	www.istitutocimbro.it
Email	info@kil.lusern.it
Telefono	0464-789645/788201/788203
Fax	0464-788200

PRINCIPALI SERVIZI RESI

INSEGNAMENTO DELLA LINGUA CIMBRA AI BAMBINI

E' garantita la presenza di operatori linguisticamente qualificati rispettivamente presso:

- la struttura educativa Khlummane Lustege Tritt
- la Zimbar Kolònia-Colonia cimbra
- il Summar Khindargart-Asilo estivo

Accesso ai servizi

L'accesso è libero e gratuito, fatta salva la partecipazione al servizio mensa per le iniziative avente carattere estivo.

L'iscrizione avviene on line e/o mediante appositi moduli messi a disposizione dall'ente

Orario:

KHLUMMANE LUSTEGE TRITT

La presenza dell'operatrice cimbra nel Khlummane lustege tritt è garantita dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 ed il venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Il servizio è reso per il periodo di apertura della struttura scolastica ed educativa definita dalla Giunta provinciale.

ZIMBAR KOLÒNIA – COLONIA CIMBRA

E' garantita l'assistenza di operatori nel rispetto dei criteri provinciali, ovvero in base al numero dei bambini dai 6 anni ai 14 anni.

Il servizio è solitamente previsto per alcune settimane nei mesi estivi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

SUMMAR KHINDARGART-ASILO ESTIVO

E' garantita l'assistenza di operatori nel rispetto dei criteri provinciali, ovvero in base al numero dei bambini dai 3 mesi ai 6 anni.

Il servizio è solitamente previsto nei mesi estivi di luglio e agosto, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

COMUNICAZIONE IN LINGUA CIMBRA

Settimanalmente, il sabato in prima serata e la domenica in replica, è trasmesso il notiziario televisivo "Zimbar Earde" avente la durata di 10 minuti. Il programma è trasmesso anche nell'area veneta ed è visibile nei Sette Comuni di Asiago e Tredici Comuni della provincia di Verona.

In ogni edizione almeno il 70% dei servizi è in lingua cimbra, è fornita una corretta informazione ed un buon utilizzo della lingua di minoranza.

I prodotti televisivi sono pubblicati sui siti web:

YouTube https://www.youtube.com/channel/UC7PNWZJcpNTthzSn4_vjFQw

E Vimeo <https://vimeo.com/user18734607> e sul sito istituzionale www.istitutocimbro.it.

Su un quotidiano locale con cadenza quindicinale è pubblicata la pagina in lingua cimbra "Di Sait vo Lusérn" nella quale sono trattati argomenti di attualità locale e lasciato spazio alle diverse opinioni.

ISTRUZIONE

Salvaguardia, la valorizzazione e la promozione dell'uso scritto e parlato del Cimbro oltre che con l'implementazione del corpus scritto e la traduzione di testi in lingua cimbra, sono attuate attraverso la realizzazione di corsi e laboratori di apprendimento della lingua, anche in modalità non convenzionale, mediante lezioni su web in modalità FAD. L'Istituto

realizza materiale didattico in lingua cimbra per l'insegnamento della lingua di minoranza nella scuola primaria e per i corsi di apprendimento della lingua rivolti alla generalità degli utenti.

DIDATTICA DI CIMBRO

Annualmente sono garantiti due corsi, rispettivamente, per principianti della durata di dieci lezioni di due ore ciascuna e per un livello avanzato della medesima durata.

L'iscrizione avviene via mail, o su modulo appositamente predisposto dall'ente.

L'orario delle lezioni è definito verificata preventivamente l'esigenza degli utenti all'inizio di ogni sessione.

CORSI DI TEDESCO

L'Istituto favorisce attraverso una serie di azioni l'apprendimento ed il consolidamento della lingua tedesca.

SCUOLA DI TOMBOLO

Aspetti peculiari della cultura materiale tradizionale, trovano attuazione nella realizzazione dei corsi permanenti di tombolo, realizzati presso l'Istituto che, oltre ad assicurare la continuazione di una tradizione antica, favoriscono lo sviluppo di una microeconomia locale.

INFORMAZIONE, CONSULENZA ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

L'istituto attraverso i propri operatori fornisce all'utenza adeguata informazione in merito ai servizi resi. Analogamente sono garantite la consulenza e la collaborazione alle istituzioni scolastiche e ai dottorandi e studiosi che si avvicinano o che intendano studiare la lingua e cultura cimbra.

CONSULTAZIONE ON LINE E NAVIGAZIONE INTERNET

L'istituto garantisce la consultazione libera dei prodotti video, del materiale didattico e dei testi realizzati in lingua cimbra sul proprio sito web. L'accesso alle lezioni in FAD è libera previa registrazione, mediante accesso al sito. http://mediateca.istitutocimbro.it/home_page alla voce piattaforma di e-learning.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

L'Istituto collabora con iniziative di valorizzazione del territorio e della cultura cimbra promosse da istituzioni ed enti locali del territorio, altresì sostiene la promozione di altre istituzioni culturali anche con la realizzazione di eventi appositamente organizzati.

PERSONALE

L'istituto si impegna ad impiegare personale qualificato e orientato al servizio, adeguatamente formato e aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per almeno 25 ore all'anno.

RISORSE

L'Istituto si impegna ad impiegare risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

INIZIATIVE

L'Istituto si impegna a proporre iniziative culturali anche sulla base delle richieste dell'utenza e a favorire l'integrazione della propria offerta, di attività proposte o organizzate da gruppi informali e del volontariato attivo sul territorio.

ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'istituto si impegna a rilevare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi offerti e a raccogliere opportune indicazioni e osservazioni utili al miglioramento del servizio.

Le segnalazioni possono essere orali, scritte, telefoniche o trasmesse tramite fax o posta elettronica. Nel caso in cui il segnalante desiderasse essere ricontattato o ricevere un riscontro scritto, nell'apposito *Modulo per le segnalazioni* devono essere rilasciate generalità, indirizzo e recapito per mettere l'Istituto in condizione di garantire una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza, oltre che la pubblicazione l'indirizzo http://www.istitutocimbro.it/wp_amministrazione

Lusérn, 22 giugno 2020



Istituto Cimbri Kulturinstitut Lusérn

Modulo per le segnalazioni

Con la Carta dei Servizi l'Istituto Cimbri-Kulturinstitut Lusérn promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Segnalazione in relazione ai servizi dell'Istituto:

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

DATI DA RILASCIARE PER RICEVERE LA RISPOSTA (facoltativo)

Nome e cognome
Indirizzo:.....
Telefono:.....
e-mail:.....

Data

Firma

(Da mettere nella cassetta della posta dell'Istituto oppure inviare per mail a info@kil.lusern.it)

Informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs.196/2003
In conformità con il Regolamento UE 2016/679 ed il D.Lgs.196/2003 sulla tutela dei dati personali, l'Istituto cimbri garantisce la riservatezza dei dati da Lei forniti e la possibilità di richiederne, in qualsiasi momento, la rettifica o la cancellazione. Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità perseguite dal presente modulo e questi verranno trattati secondo quanto previsto dall'informativa completa disponibile sul sito internet dell'Istituto. Firmando dichiara di aver letto, compreso e accettato detta informativa.