



SCHEMA GENERALE - QUADRO VOLONTARIO EUROPEO

RELAZIONE TRA CHI OFFRE IL SERVIZIO E CHI RICEVE IL SERVIZIO	A - Rispetto dei diritti di chi riceve il servizio	I. Mezzi di informazione/comunicazione	42 criteri
		II. Qualità delle informazioni	
		III. Procedure di reclamo	
		IV. Garanzia sull'incolumità	
		V. Competenza sui diritti della persona	
		VI. Attività di supporto all'inclusione sociale	
		VII. Tutela della privacy dei dati	
	B - Partecipazione attiva	VIII. Compartecipazione al servizio	
		IX. Rilevazione sul servizio fornito	
	C- Buona governance	X. Impatto del servizio / efficienza ...	
		XI. Riesame fornitura del servizio	
XII. Procedure di reclamo			
XIII. Valorizzazione dei dati			
RELAZIONE TRA CHI OFFRE IL SERVIZIO, AMMINISTRAZIONE, PARTI SOCIALI, SOCIETÀ CIVILE	D - Partenariato esteso	XIV. Modalità di cooperazione durante tutto il ciclo di vita del servizio	11 criteri
		XV. Ruoli, responsabilità e interazioni tra le parti	
		XVI. Miglioramento del servizio fornito	
		XVII. Valutazione politica partecipata	
LAVORATORI E INFRASTRUTTURE	E - Condizioni di lavoro	XVIII. Garanzia dei diritti dei lavoratori	17 criteri
		XIX. Adeguatezza dei profili professionali	
		XX. Mantenimento del posto di lavoro	
		XXI. Partenariati formativi	
	F - Infrastrutture fisiche	XXII. Strutture sicure / sostenibili	

A - Rispetto dei diritti di chi riceve il servizio						
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione	
Mezzi di informazione/comunicazione (I)	1 Utilizzo: SI/NO					
	2 Frequenza/periodicità					
	3 Tipologia / modalità					
	4 Obbligo/discrezionalità					
Qualità delle informazioni (II)	5 Chiare, accurate e accessibili					
	6 Calibrate sulle esigenze dei destinatari					
	7 Vertenti sulle modalità del servizio					
Procedure di reclamo ¹ (III)	8 Previste: SI/NO					
	9 Assistenza nell'attivazione					
	10 Tutela riservatezza dei dati					
	11 Divulgazione dello strumento/accessibilità					
	12 Trasparenza/imparzialità					

¹ Vedi anche in Buona Governance

A - Rispetto dei diritti di chi riceve il servizio					
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione
Garanzia sull'incolumità (maltrattamenti fisici, psicologici, sfruttamento finanziario) (IV)	13 Presenza di regolamenti				
	14 Meccanismi di controllo				
	15 Divulgazione delle forme di controllo/ accessibilità				
	16 Assistenza nell'attivazione dei meccanismi				
Competenza sui diritti della persona (V)	17 Formazione specifica personale				
	18 Formazione destinatario				
Attività di supporto nell'inclusione sociale (VI)	19 Indicatori da specificare a seconda del servizio				
Privacy dei dati (VII)	20 Compliance normativa				

B – Partecipazione attiva					
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione
Compartecipazione al servizio (beneficiari, famiglie, tutori) (VIII)	21 Fase di programmazione				
	22 Fase di realizzazione				
	23 Fase di monitoraggio				
	24 Accessibilità alla compartecipazione				
	25 Livello di coinvolgimento (condivisione, coprogettazione, co-realizzazione)				
Rilevazione sul servizio fornito (IX)	26 Strumenti di monitoraggio: SI/NO				
	27 Periodicità				
	28 Diffusione dei risultati				
	29 Tipologia / modalità				

C- Buona governance					
					
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione
Impatto del servizio /efficienza organizzativa/efficienza sociale /efficienza finanziaria-economica (X)	30 Strumenti di verifica				
	31 Strumenti di raccolta feedback				
	32 Divulgazione				
	33 Garanzia di accessibilità				
	34 Tipologia / modalità				
(Ri)esame fornitura del servizio (XI)	35 Strumenti di riesame SI/NO (es. su modalità di erogazione, su risultati, sul grado soddisfazione)				
	36 Pubblicazione/diffusione				

C- Buona governance					
					
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione
(XII) Procedimento di reclamo ²	37 Previste: SI/NO				
	38 Divulgazione dello strumento/accessibilità				
	39 Trasparenza/imparzialità				
	40 Tutela riservatezza dei dati				
	41 Assistenza nell'esercizio				
(XIII) Valorizzazione dei dati	42 Sistema di condivisione / valorizzazione: SI/NO				

² Vedi anche in Rispetto dei diritti dei destinatari

D - Partenariato esteso					
					
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione degli operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione
Modalità di cooperazione / reti /momenti di ascolto durante tutto il ciclo di vita del servizio (XIV)	43 Presenza: SI/NO				
	44 Livello di prossimità territoriale				
	45 Integrazione con altri servizi				
Ruoli, responsabilità e interazioni tra le parti (XV)	46 Definizione / formalizzazione ruoli e responsabilità				
Miglioramento del servizio fornito (XVI)	47 Momenti di condivisione dei risultati				
	48 Procedure di pianificazione e di revisione				
	49 Sistematicità /periodicità				
	50 Continuità				
Valutazione politica partecipata (XVII)	51 Strumenti per la valutazione politica				
	52 Organizzazione di incontri tra le parti				
	53 Condivisione dei risultati				

E - Condizioni di lavoro					
					
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione degli operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione
Garanzia dei diritti dei lavoratori (XVIII)	54 Compliance normativa				
	55 Strumenti di monitoraggio				
	56 Strumenti di reclamo				
Adeguatezza dei profili professionali (XIX)	57 Possesso titoli di studio/ professionali /esperienza				
	58 Formazione continua				
	59 Partecipazione attiva dei destinatari (condivisione del percorso formativo)				
	60 Tutoraggio profili in formazione				

E - Condizioni di lavoro						
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione degli operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione	
Adeguatezza dei profili professionali (XIX)	61 Certificazione delle competenze					
Mantenimento del posto di lavoro (XX)	62 Clausola sociale (stabilità occupazionale)					
	63 Altri strumenti di tutela					
	64 Strumenti di controllo					
Partenariati formativi (XXI)	65 Tirocini formativi (lavoratori/studenti)					
	66 Programmi di tutoraggio					

F - Infrastrutture fisiche					
					
Indicatori di qualità	Criteri specifici	Criteri di selezione degli operatori	Specifiche tecniche	Criteri di aggiudicazione	Condizioni di esecuzione
Strutture sicure e sostenibili (XXII)	67 Sistemi di certificazione: SI/NO (in tema di sicurezza, ambiente etc.)				
	68 Certificati di conformità ambientale				
	69 Rispetto dei requisiti "progettazione per tutti"				
	70 Forme di coinvolgimento nella fase di progettazione				