

Carta dei servizi



ProGETTO UOMO
COOPERATIVA SOCIALE

redatta ai sensi dell'art. 26 Legge Regionale 11/07
secondo lo Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali nella Regione Campania
di cui alla Delibera della Giunta Regionale n. 1835/2008

1. PRESENTAZIONE

Ente gestore	Cooperativa sociale Progetto uomo Sede legale: via Romolo e Remo, 52 – 80126 Napoli P. IVA 07571900633 Iscrizione C.C.I..A.A. Napoli – REA n. 637068
Denominazione del servizio	comunità educativa di tipo familiare OIKOS
Indirizzo	Omissis – 80126 Napoli
Telefono	Omissis
Fax	0817283060
email	oikos@progettouomo.org
pec	progettouomo@arubapec.it
Tipologia del servizio	Residenziale, per minori di ambo i sessi fra i 4 e i 13 anni
Orario di apertura	h 24 – 365 gg anno
Modalità di accesso	Invio Comuni / servizi sociali / Tribunale per i Minorenni
Coordinatore e referente	Dott.ssa Peluso Michela
Info urgenti	3939694202

a) L'ente gestore

La cooperativa sociale Progetto uomo nasce nel febbraio del 2000 nel quartiere di Soccavo – Rione Traiano, periferia occidentale di Napoli (IX Municipalità); un'area che riassume in sé le mille contraddizioni della città.

In questa realtà si impegnano i soci fondatori e i primi collaboratori, aggregati attorno ad un progetto di solidarietà viva e concreta che ereditano dall'esperienza pionieristica ed incisiva della parrocchia M. R. della Salette che nel corso degli anni '90 diventa un crocevia di idee e di attività innovative trovando largo consenso in una comunità ripiegata su sé stessa e i suoi problemi.

Il *know how* acquisito attraverso un intenso lavoro di animazione del territorio e di interventi sociali, in rete con enti pubblici e privati, fa maturare l'esigenza di un impegno a carattere stabile in favore delle persone in situazioni di disagio e in particolare per i bambini e i ragazzi, soprattutto per quelli appartenenti a nuclei familiari multiproblematici e a rischio di cronicizzazione.

La **Cooperativa Sociale Progetto Uomo** nasce quindi con operatori che condividono una comune storia di impegno nel solco dei valori e dei principi sanciti dalla nostra Carta costituzionale e dalle leggi dello Stato.

Dalla Costituzione della Repubblica Italiana: "La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità" (art. 45).

Dalla legge n. 381/1991 sulla disciplina delle cooperative sociali: "Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" (art. 1).

Progetto uomo è **una ONLUS** di diritto, organizzazione senza scopo di lucro, iscritta regolarmente alla Camera di Commercio e negli appositi albi ministeriali e regionali.

Progetto Uomo è una cooperativa sociale di tipo A formata da soci lavoratori, soci volontari, dipendenti e consulenti con competenze e professionalità diverse e di alta specializzazione, fortemente motivati.

I soci condividono i valori di uguaglianza, giustizia, democrazia, rispetto della dignità dell'altro e della solidarietà; si riconoscono nel diritto al lavoro attraverso il metodo cooperativo mutualistico.

La Cooperativa lavora su committenza pubblica (Enti Locali, scuole, ospedali, Enti per il Turismo) e privata (famiglie, associazioni, privato sociale, enti profit, fondazioni).

b) Mission

La cooperativa sociale "Progetto uomo" è un'organizzazione democratica fondata sui valori di:

- Solidarietà
- Giustizia
- Legalità
- Libertà

La *Mission* della Società Cooperativa sociale Progetto Uomo è quella di prevenire il disagio e promuovere l'agio attraverso:

1. l'integrazione dei più deboli e il miglioramento della vita delle persone, in particolare dei minori e delle loro famiglie;
2. la progettazione di percorsi individualizzati che partano dalle risorse personali per rendere protagonisti del cambiamento i destinatari;
3. la realizzazione di servizi di qualità che utilizzino personale formato e competente e che sappia lavorare in equipe in un clima di confronto reciproco;

4. l'essere nodo della rete territoriale dove poter condividere risorse e buone prassi.

PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

01/01/2020 – 31/12/2022

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

a) Area di attività

La comunità OIKOS accoglie, mediante il provvedimento di affidamento (ai sensi dell'art. 2 comma 4 della legge n. 149/01), bambini e ragazzi di **età compresa tra i 4 e i 13 anni, di ambo i sessi** privi di ambienti familiari idonei per cui le Autorità preposte alla tutela dell'infanzia ne dispongono l'allontanamento (Regione Campania - Regolamento 7 aprile 2014, n. 4 pubblicato sul BURC n. 28 del 28/4/14)

La struttura dove si esplicano le attività di accoglienza della comunità è sita in Napoli, via **Omissis**. La capienza massima è di: 6 minori + 1 posto per le emergenze ed è in possesso degli standard strutturali previsti dalla normativa vigente nazionale e regionale.

- **Autorizzazione al funzionamento** n. 44 del 4/7/2017 rilasciata dal Comune di Napoli – Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza;
- **Accreditamento** n. 11 del 5/2/2016 rilasciato dal Comune di Napoli – Servizio Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza;

FOCUS

tratto dal Progetto educativo della comunità OIKOS

L'inserimento in comunità si rende necessario quando si accerta per il minore un concreto rischio evolutivo, riconducibile ad una inadeguatezza dei genitori a farsi carico dei suoi bisogni primari e delle richieste evolutive. Una inadeguatezza tanto grave da procurare stati di carenza e di crisi personale e relazionale che si concretizzano in situazioni di abuso e maltrattamento. Termini che comprendono varie categorie di atti, molti dei quali non si configurano neppure come reato, che hanno però in comune i danni che possono provocare su un bambino che si apre alla vita. Ci rifacciamo pertanto alla definizione, sempre attuale, che ne dà il Consiglio d'Europa, dove le due espressioni confluiscono in una comune definizione essendo descritti come: **“gli atti e le carenze che turbano gravemente i bambini e le bambine, attentano alla loro integrità corporea, al loro sviluppo fisico, affettivo, intellettuale e morale, le cui manifestazioni sono la trascuratezza e/o lesioni di ordine fisico e/o psichico e/o sessuale da parte di un familiare o di terzi”** (Consiglio d'Europa, *IV Seminario criminologico*, Strasburgo 1978).

Condotte attive e/o omissive che impediscono un sano sviluppo evolutivo, diritto fondamentale di tutti i fanciulli e i ragazzi del mondo sancito dalla “Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia” che stabilisce esplicitamente il diritto dei minori ad una vita esente da abusi, abbandono e sfruttamento. (p. 5)

b) Finalità

La comunità Oikos accoglie minori deprivati nella loro dimensione psichica e fisica. Svolge pertanto una funzione di tutela e cura ponendosi come finalità generale la realizzazione di un'esperienza ricca di stimoli cognitivi, emotivi, affettivi e corporei che possano innescare **processi di trasformazione positiva dell'individuo** che permetta non solo l'elaborazione dei traumi ma la costruzione di personalità equilibrate.

Si prefigge di essere anche uno spazio/luogo dove i minori e le loro famiglie, laddove questo rapporto sia possibile, possano ripensare alle loro difficoltà e, insieme agli operatori, ricostruire un nuovo rapporto, più sereno e adeguato.

c) Obiettivi specifici

Chiameremo **ambientali**, quelli inerenti la creazione di un ambiente di vita "favorevole" dove il minore possa esercitare il suo diritto alla vita¹, condizione necessaria e previa ad ogni altra tipologia d'intervento.

Evolutivi sono invece gli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere attivando il percorso di presa in carico del soggetto con le sue caratteristiche di personalità, capacità e risorse.

• Obiettivi ambientali

- Protezione dalle violenze e dalle sopraffazioni che hanno determinato l'allontanamento ma anche dalle pressioni psicologiche socio ambientali. Premessa per poter garantire la sicurezza psichica e fisica del minore.

¹ Cf., *Convenzione sui diritti dell'infanzia*, art. 6

- Tutela dei diritti dei bambini e dei ragazzi considerando l'interesse nei loro riguardi, superiore ad ogni altro².
 - Organizzazione della rete dei servizi collaborando con le Autorità giudiziarie (Tribunale per i Minorenni, Procura, Giudice tutelare), i servizi sociali, le agenzie educative e attivando tutte le risorse del territorio che possano permettere interventi più efficaci.
 - Progettazione ed offerta di servizi, esperienze, spazi, tempi adeguati e adatti dove i minori possano affrontare i percorsi di integrazione e promozione della loro personalità.
- **Obiettivi evolutivi**
 - Promuovere e sostenere l'identità personale attraverso esperienze emotive/affettive/corporee/relazionali che stimolano potenzialità e capacità atrofizzate e/o inespresse e ne facciano nascere di nuove per rendere il soggetto più consapevole di sé.
 - Promuovere e sostenere l'identità sociale attraverso esperienze di confronto, cooperazione e partecipazione per rendere il soggetto più consapevole degli altri.
 - Promuovere e sostenere la ridefinizione del rapporto con la sua famiglia di origine. Appartenervi senza soccombere di fronte ai problemi che essa esprime, favorendo un eventuale re-inserimento o la sostituzione con una nuova.

² Cf. *Ibid*, art. 3

- Prevenzione della cronicizzazione della sofferenza, fisica e psichica e dell'isolamento sociale.

d) Strumenti

- **PEI**

Il processo di accoglienza è caratterizzato dalla “personalizzazione” del rapporto e dell'intervento educativo; il fulcro è costituito dalla qualità delle relazioni che in esso si realizzano. Lo strumento utilizzato per amministrare la complessità organizzativa è il **Progetto Educativo Individualizzato**.

Per ogni minore ospitato, l'equipe educativa provvederà ad elaborare e redigere un Progetto contenente gli obiettivi specifici, gli strumenti per raggiungerli, gli indicatori e i modi della verifica al fine di monitorare costantemente i progressi evolutivi dell'ospite

- **La casa**

Non è solo un contenitore ma parte attiva di un progetto, ad essa è destinata una cura attenta e costante, una ricerca di sempre nuove soluzioni rispetto alle esigenze che si rinnovano nel tempo e ad ogni nuovo ingresso.

È un appartamento di 100mq all'interno di un piccolo condominio nel quartiere Soccavo. Facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici (linee automobilistiche a pochi metri e fermata della linea ferroviaria EAV Circumflegrea nelle vicinanze) che con l'auto (a qualche centinaio di metri ci sono diverse uscite della Tangenziale di Napoli).

La zona è fornita di una discreta rete di servizi costituita da scuole (materne, elementari e medie), dal centro servizi sociali del comune e dalla biblioteca pubblica a pochi passi; la sede Asl è facilmente raggiungibile e si trovano numerosi esercizi commerciali.

I minori sono accolti in due per stanza; ci sono due bagni, una cucina abitabile e gli spazi necessari per le attività ludiche e ricreative oltre ad un ampio terrazzo esterno di circa 40 mq.

e) Il Personale

Gli educatori e il personale specializzato sono selezionati in base al loro titolo di studio che deve essere aderente alle disposizioni vigenti in materia autorizzativa.

L'educatore è inserito in un percorso formativo continuo che prevede la partecipazione a convegni, seminari, corsi, scambi con altre strutture per aggiornare le proprie competenze (almeno 30 ore per ogni anno).

Settimanalmente l'equipe si riunisce per le attività di programmazione/verifica e per le sedute di supervisione.

FOCUS

tratto dal Progetto educativo della comunità OIKOS

L'instaurazione del rapporto educativo, costituisce la fase centrale e più delicata dell'esperienza della comunità e presuppone operatori che abbiano competenze e capacità adeguate per poter svolgere un ruolo genitoriale. In tal senso, essi devono saper ripercorrere le funzioni proprie di questo compito per poter divenire riferimento stabile e sereno con cui dialogare e confrontarsi.

L'educatore nella comunità è, quindi, colui che sta con il minore in una relazione stabile e in uno spazio/tempo condiviso quotidianamente, dove la responsabilità che esercita è quella dell'adulto che sa interpretare i bisogni del bambino nel qui ed ora e fornire risposte "pensate".
(p. 17)

L'equipe educativa e d'intervento è così costituita:

- 1 coordinatore (laurea in scienze dell'educazione),
- 2 educatori professionali (laurea in scienze dell'educazione)
- 3 educatori (laurea in psicologia - titolo come previsto dal Regolamento Regionale n. 4 del 7/4/2014),
- 2 Operatori (EPI)
- 1 collaboratrice domestica,
- 4 unità del Servizio Civile Nazionale.

È attivo inoltre, un gruppo di **consulenti**:

- dott.ssa Elisabetta NATALE consulente psicologico (psicologa e psicoterapeuta), supervisore.
- dott. Giorgio MARINO consulente psicologico (medico psichiatra e psicoterapeuta), esperto nei disturbi pervasivi dello sviluppo.
- dott. Maurizio PONDRANO medico pediatra.

f) Risorse di comunità e forme di coinvolgimento

La natura stessa del lavoro all'interno della comunità presuppone la partecipazione di una pluralità di soggetti sia nella fase d'ingresso che durante la permanenza dell'utente.

La comunità deve potersi muovere con agilità in questa rete, attivandola e stimolando interventi specifici o coordinando azioni più articolate. Deve tenere in conto le competenze proprie e le responsabilità dei singoli enti, le loro aree d'intervento, perché non ci siano sovrapposizioni o deleghe troppo ampie. Allo stesso tempo deve poter attingere alle risorse del territorio e coinvolgerle in una collaborazione fattiva per il sostegno del percorso di recupero/integrazione del minore.

- **Rete da attivare in ingresso:**

- Tribunale per i Minorenni,
- Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni,
- Servizio sociale Comune di residenza,
- Scuola di provenienza,
- Eventuale associazione/ente che l'utente frequentava.

- **Rete attiva durante la permanenza**

La cooperativa sociale Progetto uomo è una realtà profondamente radicata nel

territorio di competenza. La scelta di impegno sociale nella Municipalità IX e nei quartieri limitrofi, ha permesso all'Ente non solo di assistere ma di partecipare ai cambiamenti sociali del quartiere.

Sono radicati quindi non solo i rapporti con i corpi intermedi (istituzioni, enti del privato sociale) ma direttamente con le persone diventando per loro punto di riferimento.

Progetto uomo pertanto è un nodo attivo di una rete d'intervento più ampia che vede la partecipazione di risorse pubbliche e private.

Sono operative collaborazioni e protocolli d'intesa con:

- scuole di ogni ordine e grado della Municipalità 1, 9 e 10;
- ASL Napoli Centro – Distretti 25 e 26 e le diverse Unità Operative locali;
- enti del privato sociale (associazioni, cooperative sociali, associazioni sportive dilettantistiche);
- enti profit (aziende, ditte);
- Caritas diocesana Diocesi di Pozzuoli (ne fanno parte le Municipalità 9 e 10)
- parrocchie ed Enti religiosi;
- professionisti volontari (medici, avvocati, psicologi);
- Università Federico II e Suor Orsola Benincasa (tirocini formativi);
- SIPI (Società Italiana di Psicoterapia Integrata);
- e inoltre
 - Cinema La Perla – Napoli,
 - Città della scienza – Napoli (museo della scienza, attività),
 - Società sportiva Enterprise presso Stadio S. Paolo

Dal 2004 la comunità usufruisce di unità provenienti dal **Servizio Civile Nazionale**

Dal 2016 Progetto uomo è Ente accreditato di IV classe presso la Regione Campania

Dal 2017 Progetto uomo è socia del **CNCA** (Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza)

g) Monitoraggio e valutazione

Il processo delle attività è continuamente sottoposto a verifica con l'ausilio di strumenti interni e di personale esterno che valuta i risultati.

La verifica dell'efficienza e dell'efficacia delle relazioni professionali e delle attività che si svolgono all'interno della Comunità sono una fase cruciale per garantire agli utenti standard qualitativi elevati.

La verifica è un processo che interessa tutti i soggetti coinvolti e non solo gli utenti, quindi gli operatori interni, quelli esterni e dei Servizi pubblici e privati che collaborano. Riguarda ancora le singole prestazioni erogate ma anche i processi che si mettono in atto per raggiungere gli obiettivi.

Per ognuno sono fissati una serie di indicatori che ci segnalano il raggiungimento o meno dello stesso. Alcuni sono direttamente verificabili, altri hanno bisogno di un processo più complesso.

Sistemi interni di verifica quali riunioni, questionari, griglie osservative ci permettono di avere un quadro più chiaro che non appare ancora completo e per questo necessita il ricorso a soggetti esterni: il supervisore, il confronto con gli altri operatori e con i rappresentanti dei Servizi esterni coinvolti nel singolo caso.

I dati in uscita ad ogni passaggio della verifica, costituiscono i dati in ingresso al passaggio successivo perché questo non sia solo un vuoto esercizio ma serva a migliorare il proprio lavoro nell'interesse primario del minore accolto. Le verifiche generali si tengono con cadenza semestrale.

Gli indicatori misurati:

- soddisfazione degli utenti in merito alla professionalità e disponibilità degli operatori;
- impegno di personale con professionalità e competenze adeguate;

- soddisfazione degli utenti sulla risposta al bisogno manifestato;
- presenza di ambienti e delle relative indicazioni che consentano di usufruire delle prestazioni;
- corsi di aggiornamento specifico, formazione interna ed esterna del personale coinvolto;
- funzionamento della rete territoriale;
- soddisfazione degli stakeholder.

3. ACCESSIBILITA'

I soggetti autorizzati all'invio sono:

- il **servizio sociale competente del Comune di residenza o di rintraccio del minore** che deve eseguire un provvedimento del Tribunale per i Minorenni o un provvedimento amm.vo ai sensi ex art. 403 CC,
- il **Tribunale per i Minorenni**.

a) Le Procedure

- **Ammissione**
- **L'ente inviante**, contattato il referente, esplicita la richiesta fornendo i dati necessari per un primo inquadramento (età, sesso, motivazioni, situazione personale e familiare). Tale richiesta costituisce un primo filtro per permettere la comprensione del caso e orientarsi rispetto alla compatibilità con il Progetto educativo, le risorse e le competenze;
- ove possibile, si procede ad un **colloquio con il minore e la sua famiglia** alla presenza dell'assistente sociale per una prima conoscenza e per determinare insieme il messaggio di accoglimento da dare al minore.
- il **responsabile** della comunità provvederà a trasmettere, nel più breve termine possibile, risposta scritta circa la disponibilità ad accogliere.

FOCUS

tratto dal Progetto educativo della comunità OIKOS

Necessariamente l'accoglienza deve essere preparata e si realizza prima dell'ingresso fisico del bambino nella struttura: "La relazione educatore – minore si costruisce nella consapevolezza adulta che essa inizia il giorno della presentazione del caso da parte dell'agenzia inviante" (G. Barbanotti – P. Iacobino).

Per questo motivo è importante definire, insieme alla famiglia, al servizio sociale e al Tribunale, il messaggio di accoglimento da trasmettere al minore che deve entrare in comunità, circa le ragioni del suo inserimento: rispondere in chiave costruttiva alla domanda: "perché sono qui?" è tanto più ineludibile in presenza di bambini piccoli, i quali spesso vivono l'inserimento con inesperti vissuti di colpa, senso di abbandono e rifiuto da parte dei genitori. (p. 12)

Inoltre:

- **l'ente inviante**, dovrà provvedere all'accompagnamento del minore in comunità;
- provvederà a redigere apposito **verbale di affido** del minore alla struttura;
- consegna la seguente **documentazione**:
 - copia del decreto del Tribunale per i minorenni ove in proprio possesso,
 - copia del dispositivo ex art. 403 CC ove in proprio possesso,
 - libretto sanitario,
 - libretto o certificato delle vaccinazioni,
 - certificato di stato di famiglia,
 - nulla osta della scuola di provenienza,
 - ultima pagella scolastica,
 - eventuale diagnosi funzionale del minore,
 - ogni altro documento per l'inquadramento del caso.

- **Collaborazione con i servizi**

La comunità è solo uno dei soggetti coinvolti nella presa in carico del minore. In uno spirito di collaborazione attenta e responsabile, saranno attivati tutti gli strumenti a disposizione perché la rete d'intervento sia costantemente attivata nella realizzazione del percorso di accoglienza del minore.

FOCUS

tratto dal Progetto educativo della comunità OIKOS

[...] Una pluralità che emerge guardando alle caratteristiche del nostro lavoro; c'è il minore e la sua famiglia, il servizio sociale e il Tribunale che valuta ed invia, le agenzie educative e socio sanitarie, gli enti del privato sociale, le eventuali famiglie affidatarie, e altri ancora. Del resto le stesse azioni descritte: valutare, accogliere, progettare non possono essere coniugate al singolare.

La comunità deve potersi muovere con agilità in questa rete, attivandola e stimolando interventi specifici o coordinando azioni più articolate. Deve tenere in conto le competenze proprie e le responsabilità dei singoli soggetti, le loro aree d'intervento, perché non ci siano sovrapposizioni o deleghe troppo ampie. (p. 25)

Il servizio sociale proponente l'invio, fornirà, in modo quanto più completo possibile le informazioni sul minore, la sua famiglia, le motivazioni dell'allontanamento, gli obiettivi da voler raggiungere, le risorse coinvolgibili. Costituisce l'ente catalizzatore di tutte le informazioni provenienti anche da altre agenzie (scuola, asl, etc.).

In particolare, ad un mese dall'ingresso del minore, collaborerà a redigere, in collaborazione con l'equipe educativa della comunità, il Progetto Educativo Individualizzato.

Il responsabile della comunità, in collaborazione con l'equipe, redige una relazione semestrale di aggiornamento che invierà ai Servizi e al Tribunale.

Con cadenza, almeno bimestrale, il responsabile della struttura e/o il referente del minore, incontrano i servizi sociali per aggiornarli sull'andamento del progetto

- **Fascicolo personale**

Per ogni minore ospitato sarà aperto un fascicolo personale contenente tutte le notizie e la documentazione per l'inquadramento e la gestione del caso (anagrafica, cronistoria, relazioni, decreti, atti).

- **Visite dei parenti**

Sono consentite solo se autorizzate espressamente dal Tribunale per i Minorenni ovvero se non ci sono divieti espliciti dello stesso.

I visitatori apporranno la propria firma nel registro delle visite predisposto secondo le indicazioni della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Napoli, che esplica anche funzioni di controllo sulla comunità.

- **Dimissione**

È disposta la dimissione del minore per:

- rientro in famiglia d'origine o trasferimento in famiglia adottiva o affidataria secondo le disposizioni decretate dal Tribunale per i Minorenni;
- raggiungimento dell'età massima previa condivisione con i Servizi preposti e secondo le disposizioni delle Autorità giurisdizionalmente competenti;
- incompatibilità del minore con i fini e i mezzi della struttura. In questo caso l'equipe motiva la decisione e presenta relazione scritta e apposita richiesta ai Servizi preposti.

FOCUS

tratto dal Progetto educativo della comunità OIKOS

In tutti i casi, la fase del reinserimento familiare va programmata e preparata attraverso un riavvicinamento progettato, nei tempi e nelle tappe.

Sono necessari la messa a punto di spazi e momenti in cui i minori possano esprimere la propria riflessione sull'esperienza in comunità, sulle loro attese e condividere le proprie emozioni perché, con il sostegno degli educatori, possano vivere anche l'ultima tappa dell'esperienza dell'affido presso la comunità come il naturale passaggio tra due esperienze diverse e non come un'ennesima vicenda di rottura e di perdita.

Nella sua storia, la comunità Oikos ha sempre accompagnato i suoi ospiti in questa fase cruciale, facendosi carico anche delle famiglie presso cui sono destinati i ragazzi. Notiamo positivamente, che la recente prassi del Tribunale per i minorenni, sancisce per decreto questo mandato, vincolando le famiglie (naturali / affidatarie / adottive) a dei percorsi gradualmente di avvicinamento. (pp. 14 – 15)

4. COSTI

Riferimento tariffario

Delibera Giunta Regione Campania n. 372 del 07.08.2015 – “Determinazione delle tariffe relative ai servizi residenziali e semiresidenziali” pubblicato sul BURC n. 49 del 10/08/2015.

5. RECLAMI

Il reclamo deve essere sottoposto al responsabile della comunità. Se è di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale; negli altri casi si deve presentare in forma scritta.

- **Reclamo in forma scritta**

L'utente o uno dei suoi familiari redige il reclamo su carta libera descrivendo le problematiche per cui chiede soluzioni o chiarimenti. È necessario apporre data e firma leggibile.

Il responsabile provvederà all'esame della richiesta e a correggere le disfunzioni descritte. Nei casi più gravi sarà coinvolto il rappresentante legale e/o il consiglio di amministrazione dell'ente gestore.

Il responsabile, fornirà comunque, risposta scritta entro 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo.

Presso l'ufficio del responsabile è istituito un Registro dei reclami.

In caso di reclamo verbale, il responsabile ha il compito di trascriverlo in forma scritta e di provvedere come per i reclami scritti.

Tale procedura è utilizzabile anche per proporre consigli, suggerimenti e indicazioni.

- **Responsabile e coordinatore della struttura:**

Michela Peluso – 0817283060. Reperibilità 3939694202

oikos@progettouomo.org

- **Rappresentante legale dell'ente gestore**

Michela Peluso – 0817283060. Reperibilità 3939694202

presidente@progettouomo.org