



CARTA DEL SERVIZIO

DI ASSISTENZA SCOLASTICA PER ALUNNI

CON DISABILITA'

Conforme allo schema di cui alla delibera di Giunta Regione Campania n. 1835 del 20.11.2008



Sommario

| | |
|---|-----------|
| CHI SIAMO. MISSION E LOCALIZZAZIONE..... | 3 |
| DIRITTI E I DOVERI DELL'UTENTE | 6 |
| Diritti: | 6 |
| FATTORI E STANDARD DI QUALITA' | 7 |
| PREMESSA | 9 |
| OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA | 10 |
| DESTINATARI DEL SERVIZIO | 11 |
| L' ASSISTENZA SCOLASTICA. PRINCIPI DEL SERVIZIO | 11 |
| Assistenza scolastica disabili | 13 |
| • Osservazione pedagogica | 13 |
| • Documentazione dell'intervento..... | 13 |
| • Monitoraggio continuo e costante e lavoro di equipe | 14 |
| • Raccordo con i servizi territoriali..... | 14 |
| • Formazione e aggiornamento costante del personale..... | 14 |
| VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE. | 15 |
| PARAMETRI DI QUALITA' | 15 |
| TUTELA E RECLAMI..... | 16 |
| MODULO RECLAMO..... | 17 |



CHI SIAMO. MISSION E LOCALIZZAZIONE

La Cooperativa Sociale “Domi Group” opera sul territorio perseguendo finalità preventive e di recupero del disagio sociale dei minori, dei giovani e delle donne. Si caratterizza, in particolar modo, per l’attivazione di un forte sistema di rete che la collega ad enti ed istituzioni che inseguono lo stesso obiettivo.

La Cooperativa (così come riportato nello Statuto), opera esclusivamente per finalità di solidarietà sociale, in particolare nei settori dell’assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, e nel settore della beneficenza, con particolare riferimento alla tutela di soggetti svantaggiati in quanto anziani e disabili, in regime di residenzialità, semi- residenzialità e domiciliarità, con l’obiettivo di promuovere la persona umana attraverso la riattivazione delle sue residue risorse e capacità.

La Cooperativa, inoltre, si occupa anche della violenza sulle donne, nelle sue molteplici sfaccettature, attraverso la gestione di quattro Centri Antiviolenza. Avvalendosi dell’esperienza accumulata nel campo dell’assistenza, si propone inoltre di erogare, mediante vouchers sociali, prestazioni di assistenza domiciliare ad anziani e disabili per aprirsi al territorio.

La Cooperativa, inoltre, è impegnata in attività di sostegno ai docenti, agli alunni ed ai loro genitori sia in forma collegiale che individuale in diversi istituti scolastici della Campania, attraverso la partecipazione al Programma “Scuola Viva”.

Localizzazione:

La Cooperativa è ubicata in via Gramsci n. 8 – CAP 80029 - Sant’ Antimo (NA)



REALTA' E IMPEGNI DELLA COOPERATIVA

I servizi che la Cooperativa “Domi Group” fornisce ai propri utenti si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: la pari dignità degli utenti trova il suo fondamento nell’art.3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora. Non solo, nell’erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato nella sostanza il diritto alla uniformità alle prestazioni, commisurata alle esigenze degli utenti ed in particolare di quelli più deboli.

Imparzialità: gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività e trattamenti uniformi nei confronti degli utenti.

Continuità: l’erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge (come ad esempio la normativa sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali) e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio ed in queste

occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minordisagio possibile.

Diritto di scelta: è una manifestazione più ampia del diritto alla libertà personale, che in ambito assistenziale si traduce, ogniqualvolta è consentito dalla legislazione vigente, nel diritto alla libera scelta della ditta accreditata a fornire a domicilio le prestazioni previste.

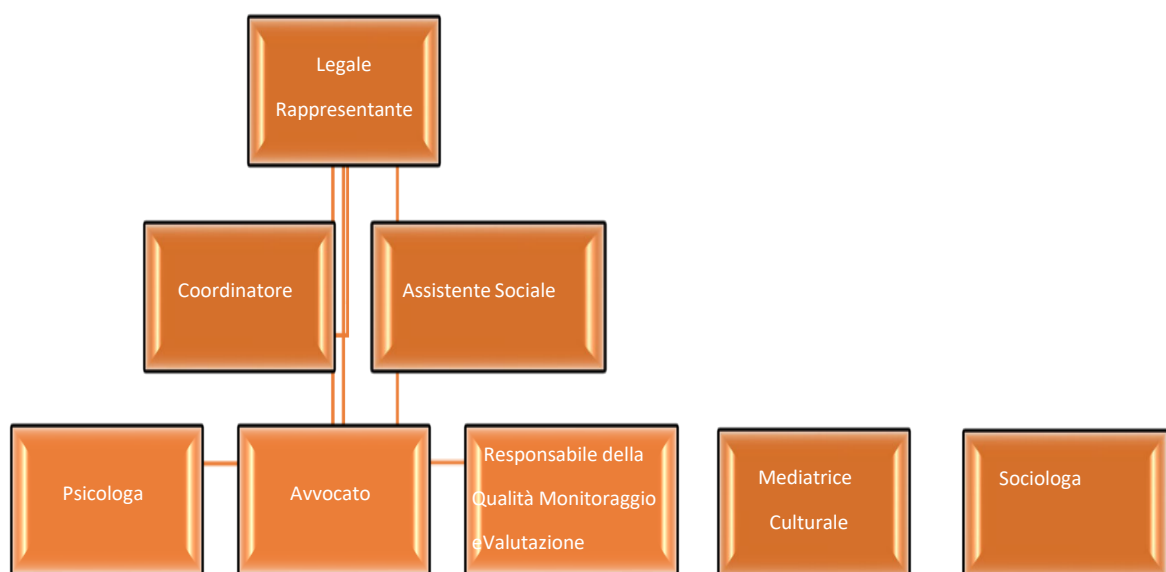
Partecipazione: che si ritrova nell’erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali in cui devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell’utente nel

caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

Efficacia ed efficienza: sono le caratteristiche fondamentali a cui tende la Cooperativa “Domi Group” che si esplicano nello sforzo costante volto a garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, nelle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando qualsiasi spreco di risorse

L’organizzazione dei servizi è improntata su criteri di economicità di gestione, di responsabilità, di efficacia, di efficienza e di trasparenza dell’azione amministrativa.

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



DIRITTI E I DOVERI DELL'UTENTE

Il cittadino/utente che usufruisce dei servizi offerti ha i seguenti diritti ed i seguenti doveri:

Diritti:

- Essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose e del proprio ambiente di vita
- Ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alla possibilità d'identificare immediatamente le persone che lo assistono
- Ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti
- Avere la certezza della continuità del servizio
- Proporre reclami che saranno immediatamente esaminati ed

essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi

- Rifiutare l'operatore assegnatogli nel caso di mancanza di empatia
- Collaborare ed essere corresponsabilizzato sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso
- Rispettare i termini indicati nella Carta dei Servizi
- Rispettare il personale che lo assiste
- Informare tempestivamente i Responsabili della volontà di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e risorse e consentire ad altri utenti di usufruire della stessa prestazione
- Compilare correttamente il "Foglio Firma Utente" al termine di ogni prestazione.

FATTORI E STANDARD DI QUALITA'

La "Carta dei Servizi" è un documento d' impegno che la Cooperativa Domi Group stipula con i suoi clienti, dove:

- ✓ Illustra i servizi offerti dalla Cooperativa
- ✓ Dichiarare i propri parametri di qualità, modalità e tempi dei servizi offerti
- ✓ Attiva il sistema di gestione dei reclami

La Carta dei Servizi:

- ✓ È consegnata a ciascun cliente del servizio
- ✓ È pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- ✓ È disponibile presso la sede della Cooperativa stessa

La Cooperativa Domi Group svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità.

Come punti di riferimento, a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti dei servizi offerti:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale, su tre diverse aree tematiche: area psico - pedagogica, area organizzativa ed area gestionale.
- Un modello educativo e culturale di riferimento proprio di tutto l'organico della Cooperativa Domi Group
- Supervisione delle équipes educative e di coordinamento, rivolta ai diversi livelli d'intervento educativo, progettuale e di coordinamento.
- Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:



- ❖ la valutazione sistematica di reclami e dei suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme previste dalla Carta dei servizi
- ❖ l'individuazione di obiettivi volti al miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili

PREMESSA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Da sempre riserviamo una particolare attenzione ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

L'integrazione degli alunni con disabilità rappresenta un compito essenziale del nostro sistema scolastico, in quanto concretizzazione di un valore sociale condiviso e applicazione di una precisa norma costituzionale in ordine al fondamentale principio di uguaglianza (art. 3). Al diritto allo studio (art. 34) che la Scuola deve assicurare a tutti, si affiancano – nell'ottica dell'integrazione e dell'inclusione – quello del diritto alla salute (art. 32), all'assistenza ed all'avviamento professionale (art. 38), all'educazione (artt. 30 e 38): **l'integrazione dell'alunno disabile avviene dunque necessariamente attraverso l'integrazione di tutti i servizi preposti a ciò**, con una complessità e una articolazione che esigono un'attenta considerazione da parte di tutti i soggetti coinvolti. La Cooperativa Domi Group partendo da questa cornice costituzionale, come per tutti i Servizi che gestiscono, si ispira ai seguenti **PRINCIPI**: **consentire agli alunni disabili il diritto allo studio in applicazione della normativa nazionale e regionale**, che riconosce alla scuola di tutti, un contesto formativo adeguato anche per gli alunni con disabilità.; **rispondere ai criteri di corretta gestione**, con efficacia ed efficienza per raggiungere gli obiettivi preposti con il minor dispendio di risorse; **essere strettamente integrato con l'Istituto Scolastico frequentato dagli alunni disabili** e con le altre agenzie educative operanti; **arruolare personale qualificato** come previsto dalle normative in uso; **rispettare le percentuali di servizio e di partecipazione al raggruppamento d'impresa** dichiarate all'atto della presentazione della domanda.

La presente CARTA DEI SERVIZI di ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA rappresenta l'impegno concreto da parte della cooperativa Acli Servizi a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con gli Enti preposti (servizio sociale comunale, scuole, specialisti) diritti, regole e standard di qualità. Il presente documento intende assicurare trasparenza e accessibilità al servizio, fornendo all'utenza piena informazione sulle possibilità offerte dalla Cooperativa rispetto alle prestazioni di assistenza educativa scolastica

OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA

L'obiettivo primo di tale Servizio di natura socio assistenziale ed educativo è l'integrazione scolastica e il diritto allo studio del soggetto disabile in base anche a quanto previsto dalla Legge 104/92, nonché in riferimento alla L. 328/2000, ossia la legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Il Servizio si pone le seguenti finalità

- Supportare l'apprendimento scolastico dell'alunno, affiancandolo ed accompagnandolo nei percorsi didattici concordati con il team docenti;
- Promuovere l'evoluzione e la crescita del soggetto disabile ed il suo benessere psicologico, agendo un modello pedagogico – educativo che mira a sostenere il minore nella creazione di un sufficiente livello di autostima, costruendo e potenziando l'autonomia personale;
- Lavorare in modo concreto ed efficace alla creazione di un clima favorevole all'integrazione nel contesto scolastico (gruppo classe e corpo docente) e nella comunità di riferimento, agendo sullo sviluppo di modalità relazionali positive e gratificanti del minore; promuovendo un'immagine positiva dello stesso e favorendo da parte del contesto comunitario la lettura delle risorse che il soggetto disabile possiede (area relazionale);
- Promuovere e favorire con le famiglie un clima di collaborazione e sostegno, offrendo la possibilità di cogliere un'immagine del figlio nella quale le risorse vengano poste in evidenza ed i limiti legati alla situazione di disabilità non costituiscano il solo elemento di identificazione del minore;
- Sviluppare una rete di collaborazione con le associazioni e le agenzie educative del territorio per garantire una maggior integrazione anche attraverso la programmazione condivisa di attività extrascolastiche;
- Promuovere l'integrazione dei disabili nei diversi ambiti di vita: familiare, socio-ricreativa e socio occupazionale

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I soggetti beneficiari del Servizio sono gli alunni con disabilità riconosciuta ai sensi della legge 104/92, residenti nei Comuni afferenti all'Ambito di competenza, che frequentano scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie del Comune di residenza o anche al di fuori del territorio comunale; Il servizio viene garantito agli alunni in possesso delle certificazioni attestanti la disabilità e la necessità di assistenza educativa in sinergia con i Servizi sociali e gli Ambiti, in particolare le seguenti certificazioni: **diagnosi funzionale dell'ASL** dove venga riportata chiaramente la necessità di assistenza e di ore di sostegno scolastico;

verbale di accertamento rilasciato all'alunno con disabilità, da cui si rileva lo stato ed il grado di disabilità (*si ricorda che ai fini del riconoscimento dell'assistenza non è valido il certificato attestante l'invalidità (INPS)*).

Gli utenti destinatari del servizio di assistenza specialistica, con i relativi programmi di lavoro, saranno indicati dall'Ufficio di Piano e dai Servizi Sociali territoriali.

L' ASSISTENZA SCOLASTICA. PRINCIPI DEL SERVIZIO

Nella presente Carta dei Servizi sono presi in esame i vari passaggi del percorso che permette all'alunno in stato di bisogno di trovare la risposta corretta alle sue necessità, nell'ottica del miglioramento della qualità della vita. L'assistenza scolastica rappresenta un servizio finalizzato all'integrazione scolastica degli alunni con disabilità all'interno della scuola, volto a ridurre le condizioni invalidanti che impediscono il pieno sviluppo della persona umana per facilitare il raggiungimento della massima autonomia possibile dell'alunno disabile. È, inoltre, volto a facilitare la comunicazione dell'alunno disabile con le persone che interagiscono con lui e a stimolarne lo sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale. L'intervento viene svolto da operatori educativi qualificati (educatori) in collaborazione con i servizi specialistici e con la scuola frequentata dal minore. Per ogni alunno viene redatto in Piano Educativo Individualizzato (PEI) nel quale sono riportati gli interventi mirati per l'integrazione dell'alunno medesimo nel corso dell'anno scolastico.

Centralità della persona e della famiglia Il Servizio viene gestito a partire dalla definizione di un progetto di assistenza individuale concordato con la famiglia, la Scuola, il Servizio Sociale comunale che non può prescindere dalla lettura dei bisogni significativi e delle abilità del soggetto. Con la finalità di creare un buon rapporto collaborativo con la famiglia è necessario impostare modalità efficaci di relazione e comunicazione con essa.

Professionalità del personale L'erogazione del servizio viene assicurata attraverso la presenza delle figure professionali con titoli di studio adeguati. Il personale impiegato nel Servizio garantisce prestazioni di qualità e affidabilità grazie ad un'accurata selezione e ad un'attenta e funzionale gestione delle risorse umane, che prevede la valorizzazione delle competenze degli operatori attraverso la costante supervisione del lavoro e la proposta periodica di percorsi formativi professionalizzanti.

Continuità del servizio Le prestazioni sono erogate in maniera continuativa con l'attenzione, laddove le condizioni non richiedono una scelta diversa, a garantire la costanza della figura educativa anche nel passaggio di scuole di diverso ordine e grado.

Lavoro di rete e Territorialità Il nostro impianto organizzativo ha saputo, nel tempo, valorizzare, le risorse presenti nel territorio in favore del soggetto disabile, della sua famiglia, agendo in modo particolare all'interno del loro contesto di vita e di relazione. Questo ha significato la costituzione e l'organizzazione di una rete di risposte adeguate che coinvolge altre realtà cooperative, associazioni, enti di formazione e persone volontarie. La cooperativa, in collaborazione con enti sempre legati al terzo settore, organizza annualmente eventi atti a sensibilizzare sul tema della disabilità e, al contempo, a creare occasione di convivialità all'interno della comunità.

Rispetto della privacy L'accesso ai dati sensibili avviene nel pieno rispetto della normativa vigente che tutela il diritto alla privacy (Dlgs 196/2003). A tal proposito il personale, all'atto dell'assunzione, sottoscrive uno specifico codice di comportamento che è tenuto a rispettare per tutta la durata del contratto

Assistenza scolastica disabili

Il servizio consiste in interventi di *assistenza specialistica* finalizzati alla conquista dell'autonomia fisica, relazionale e di apprendimento del soggetto cui è rivolto (ad esclusione degli interventi di assistenza di base e del sostegno educativo di competenza dell'istituzione scolastica), *da realizzarsi secondo le seguenti modalità:*

- assistenza pedagogico-educativa specialistica agli alunni destinatari, in stretta collaborazione con gli insegnanti delle sezioni e delle classi interessate, durante il periodo di attività didattica;
- assistenza nell'esercizio dell'autonomia personale degli alunni, anche dal punto di vista “fisico” e prettamente materiale (a titolo di esempio: assistenza durante le funzioni igieniche, aiuto nell'attività ricreativa e pratico-motoria, accompagnamento fisico ai mezzi di trasporto e negli spostamenti all'interno degli edifici scolastici).
- conduzione attività educative individualizzate con il minore diversamente abile, in linea con gli obiettivi del progetto educativo per lui elaborato;
- partecipazione ad attività con il gruppo classe del minore e/o in piccolo gruppo, con l'adeguamento delle attività programmate dalle insegnanti alle capacità operative del medesimo;
- attivazione di *interventi educativo e/o assistenziali* (nei casi di particolare gravità) rivolti a favorire l'autonomia e i processi di apprendimento dell'alunno ed a favorire la comunicazione e la relazione nei rapporti interpersonali nel gruppo dei pari e con gli adulti;
- conduzione di progetti pensati e realizzati in *forma laboratoriale*, in cui inserire più minori oggetto dell'intervento.

La metodologia di lavoro che viene attuata si basa sulle azioni sotto descritte:

- **Osservazione pedagogica**
rappresenta una fonte indispensabile di informazioni sull'alunno e sul contesto in cui lo stesso è inserito. Attraverso tale strumento è possibile realizzare una rilevazione puntuale e fedele di ogni elemento utile ad arricchire la conoscenza del minore e a dosare opportunamente gli interventi, le variazioni e le integrazioni del progetto individuale: L'osservazione si realizza nel corso dei primi due mesi dell'anno scolastico e può essere diretta (nei momenti di attività frontale con l'alunno/a), ed indiretta (tramite la raccolta di informazioni negli incontri con gli assistenti sociali, gli insegnanti, i familiari...).
- **Documentazione dell'intervento**

costituisce la memoria e la traccia delle scelte educative, delle strategie adottare e dei cambiamenti della persona.

Oltre al Progetto educativo individualizzato redatto dalla scuola e condiviso dall'assistente educatore, il servizio adotta altri strumenti finalizzati all'impostazione dell'azione educativa.

- **Monitoraggio continuo e costante e lavoro di equipe**

Il monitoraggio delle prestazioni rese è garanzia di qualità e di presidio del servizio.

Significa anche assicurare ad ogni operatore un sostegno al proprio lavoro e la tempestiva lettura di eventuali criticità e la risoluzione delle stesse.

Il lavoro di equipe, cadenzato e programmato, riduce di fatto, i rischi di una progettazione basata sull'adisponibilità individuale dei soggetti coinvolti e mette in sinergia sguardi diversi.

- **Raccordo con i servizi territoriali**

La cooperativa gestisce altri servizi/progetti o collabora concretamente con altre agenzie educative sul territorio. Per questo riteniamo fondamentale inserire il Servizio di Assistenza Educativa Scolastica all'interno di un complesso di azioni socio-educative volte alla presa in carico del progetto di vita del soggetto disabile fin dall'età scolare.

- **Formazione e aggiornamento costante del personale**

La formazione, l'aggiornamento e la riqualifica costituiscono una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale dei dipendenti e la realizzazione degli obiettivi proposti dal servizio. Si caratterizza come strumento indispensabile perché offre l'opportunità ad ogni dipendente adeguate conoscenze e strumenti più elevati per raggiungere livelli più alti di motivazione e di consapevolezza rispetto alla pratica quotidiana del lavoro. Ogni percorso formativo è volto alla valorizzazione del capitale umano, inteso come risorsa e investimento, nonché al rafforzamento di professionalità e competenze.

La Formazione è considerata una funzione strategica ed evolutiva della cooperativa Domi Group è di promuovere capacità, supportare professionalità che si evolvono, mantenere la motivazione al lavoro sociale e di sviluppo del territorio

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE

Si utilizzano strumenti idonei alla verifica e alla “misurabilità” del gradimento del servizio erogato. La verifica della soddisfazione delle famiglie degli utenti come quella del personale avviene principalmente attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti

Il grado di soddisfazione viene rilevato anche attraverso le seguenti azioni:

- colloqui con le famiglie alla presenza del Servizio Sociale Comunale
- colloqui di supervisione con gli operatori
- incontri periodici di verifica col servizio sociale, i servizi specialistici e le scuole

Gli esiti sono successivamente presentati al servizio Sociale del Comune nella relazione di verifica annuale sul servizio.

PARAMETRI DI QUALITA'

Tutti i servizi della nostra Cooperativa godono della Certificazione di Qualità ISO 9001, nello specifico poi il Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica ha i seguenti parametri:

Cortesie e ascolto Raccolta delle aspettative;

Valutazione di ingresso;

Elaborazione e condivisione progetto individuale;

Informazioni sugli interventi previsti;

Definizione e comunicazione orari;

Sicurezza;

Rispetto del progetto individuale;

Informazioni e/o coinvolgimento dell'utente / famiglia condivisione;

Formazione e aggiornamento;

Umanizzazione e Personalizzazione;

Completezza e chiarezza delle informazioni;

Rispetto della privacy e della dignità umana;

Informazioni, ascolto, sostegni;

Tutela dei diritti;

Verifica periodica e finale del progetto individuale;



Eventuale riformulazione e/o rinnovo del progetto individuale;

Semplicità dei vari adempimenti amministrativi;

Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta;

Chiarezza e disponibilità dei questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti;

La gestione dei reclami;

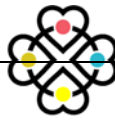
TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa Domi Group, allo 081 353 45 02.

E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite fax al numero 081 353 45 02, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo mail domigroupcoop@gmail.com

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.



DomiGroup

MODULO RECLAMO

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Napoli, _____

Firma _____



— — — — —