

*Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

# CARTA DEI SERVIZI



*Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20*



# *Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

## Indice

### PREMESSA

### PARTE PRIMA

#### 1. I principi della Carta

#### 2. Norme di riferimento

### PARTE SECONDA - GLI STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

#### 1. Presentazione della Cooperativa

1.1. Storia e Stato giuridico

1.2. Definizione delle politiche della qualità

1.3. La Mission

1.4. I principi operativi

1.5. La Vision

1.6. La definizione dei servizi e delle aree di intervento della Cooperativa

### PARTE TERZA - GLI IMPEGNI PER LA TUTELA DEL CITTADINO

#### 1. I diritti e i doveri

#### 2. L'ascolto dei cittadini/utenti e dei loro familiari

#### 3. Il Reclamo: procedure e modalità di presentazione

3.1. La modalità di presentazione del reclamo

#### 4. Risarcimenti

# Re Manfredi Soc. Coop. per azioni

## PREMESSA

### PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni), alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con questa direttiva (nota come la Direttiva Ciampi – Cassese) vengono introdotti i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini. In seguito, con la Legge 328/00, la Carta dei Servizi diviene obbligatoria anche per i gestori di servizi in ambito sociale al fine dell'Accreditamento degli stessi.

Essa oggi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio e porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le loro attese i servizi resi.

Infatti, le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio il servizio e l'Ente che lo gestisce e capire dove e con quali modalità poter accedere ai servizi erogati. Di fatto si configura come una sorta di contratto.

Inoltre questo importante strumento consente al servizio e all'Ente che lo gestisce di effettuare una continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi; in breve, per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori in quanto individua i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

In linea con i principi legislativi la Carta dei servizi del Consorzio Re Manfredi non rappresenta una semplice fotografia delle attività bensì l'avvio di un percorso di continua e trasparente verifica nella gestione; un percorso che pone al centro l'utente nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti di informazione e partecipazione. In questo senso la Cooperativa si impegna a migliorarla in maniera continua e concertata, consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità. Ci auguriamo che la collaborazione tra i Cittadini, le Istituzioni Pubbliche, il Volontariato, le Imprese Sociali e gli Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Il Presidente



*Antonio Cassa*



Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20



# Re Manfredi Soc. Coop. per azioni

## PARTE PRIMA

### 1. I PRINCIPI DELLA CARTA

Il Consorzio Re Manfredi nella realizzazione dei propri servizi si ispira ad alcuni principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** tutti i cittadini hanno diritto di ricevere la medesima attenzione ed un trattamento adeguato alle singole condizioni personali, senza alcuna distinzione di “razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche” (art. 3 Costituzione), nel rispetto dei Regolamenti della Cooperativa che disciplinano la sua attività, pertanto i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. L’eguaglianza viene garantita dal rispetto delle differenze individuali e quindi i servizi devono essere progettati in modo individualizzato, tenendo conto delle necessità di ogni singolo cittadino / utente;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità e giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy ed il rispetto della dignità;
- **Partecipazione:** la Cooperativa si impegna ad accogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione circa il servizio erogato e la qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, e cercando di soddisfare sempre e nel migliore dei modi le richieste;
- **Efficienza ed efficacia :** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia. La Cooperativa si impegna a garantire standard di qualità del servizio offerto. Attraverso la Carta i fruitori dei servizi possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene nell’organizzazione.

Tutti gli operatori della Cooperativa si ispirano a principi non scritti, né sanciti dalla legge, ma considerati anch’essi fondamentali e caratterizzanti l’attività, e più precisamente:

- Rispetto delle dignità della persona, delle condizioni personali, del diritto di scelta dei servizi, della massima riservatezza;
- Priorità ai servizi ed agli interventi che contribuiscono a mantenere la persona all’interno della sua famiglia e del suo ambiente;
- Garanzia di uniformità di trattamento su tutto il territorio;
- Collaborazione ed integrazione dei servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici, dell’autorità Giudiziaria e con tutti gli altri servizi territoriali;



Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) – 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net)  
**P. IVA 03208920714 – Codice univoco X2PH38J**  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all’Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all’Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20





# Re Manfredi Soc. Coop. per azioni

- Promozione di tutte le forme di integrazione tra cittadini di culture

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio o alla persona che lo rappresenta, al momento della sottoscrizione del Piano di Intervento;
- è consegnata alla Pubblica Amministrazione finanziatrice del servizio e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative dei servizi;

La Cooperativa si impegna nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine.

La Cooperativa si impegna ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

La presente Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

## **2. LE NORME DI RIFERIMENTO.**

Le principali norme a cui fa riferimento la presente Carta dei Servizi del Consorzio Re Manfredi sono le seguenti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (nota come Direttiva Ciampi);
- il Decreto Legge del 12 maggio 1995, n. 163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"), convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n. 273;
- il Decreto Legge del 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" (emanato a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59);
- la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- il DPR 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il biennio 2001 – 2003";
- Legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" dove viene sancito e disciplinato il diritto di accesso del cittadino ai documenti amministrativi.



Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) – 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 – Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20



## PARTE SECONDA

### GLI STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

#### 1. Presentazione del "Re Manfredi Consorzio Cooperativo Sociale a r.l."

##### 1.1 STORIA E STATO GIURIDICO

Il Consorzio Re Manfredi nato nel 2002 ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione personale e sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, e lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati di cui alle lettere A) e B) della legge 8 novembre 1991 n.381, e di cui all'art.2 primo comma della legge Regione Puglia n.21 del 1 settembre 1993.

Il Consorzio Re Manfredi persegue, mediante solidale partecipazione delle consorziate e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, gli obiettivi delle leggi predette ed in particolare si propone di fornire:

- opportunità di crescita imprenditoriale intese come acquisizione di una cultura imprenditoriale, mediante la definizione di obiettivi comuni e piani pluriennali di sviluppo.
- la gestione di nuove commesse o fasi di lavorazione che il consorzio potrà acquisire in nome proprio o per conto delle consorziate, ben potendo in quanto società consortile gestire tali attività anche con una propria struttura.
- un'organizzazione efficiente dell'impresa grazie a professionalità legate alla direzione aziendale.

Il consorzio intende operare nel settore dei servizi pubblici e privati, prevalentemente per conto di Comuni ed imprese, al fine di migliorare gli standard qualitativi delle prestazioni. Per gli obiettivi di crescita sopra menzionati, partecipa ai seguenti consorzi:

- Consorzio CO.TR.A.P. (Consorzio Trasporto Aziende Pugliesi) con sede in Bari, nell'ambito della gestione dei trasporti pubblici locali e partecipazione alle gare in corso di espletamento;
- Consorzio Sistema Impresa Italia con sede in Foggia, nell'ambito della partecipazione ai bandi di gara riguardanti la realizzazione di opere pubbliche.
- Consorzio ABN network sociale con sede in Perugia, che opera nell'ambito della cooperazione sociale in ambito socio-sanitario.

# *Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

Nella gestione dei diversi servizi il Consorzio si avvale di un sistema organizzativo qualificato, di risorse umane e professionali diversificate: assistenti sociali, psicologi, pedagogisti, educatori professionali, assistenti domiciliari, assistenti all'infanzia.

## **1.2 LA DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DELLA QUALITÀ**

Il Consorzio Re Manfredi applica nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) delle Cooperative Sociali in vigore. Il Regolamento Interno ha lo scopo di disciplinare l'organizzazione del lavoro dei soci lavoratori ed è redatto ai sensi dell'articolo 6 della legge 3 aprile 2001 n.142.

I soci lavoratori del Consorzio Re Manfredi sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali. Il personale impiegato è in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal D.Lgs. 626/94 in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Inoltre, il Consorzio si attiene alle norme previste dal Dlgs 196/2003 in attuazione del trattamento dei dati personali e sensibili.

Negli anni il Consorzio ha posto sempre maggiore attenzione al tema della qualità. Nello sforzo di elaborare e approfondire gli aspetti critici della qualità, è emersa la convinzione che un modello condiviso di valutazione che impegni reciprocamente committenza, operatori ed utenti possa aiutare gli utenti stessi a conoscere ed utilizzare al meglio i servizi.

Al fine di costruire un sistema di servizi sociali realmente in sintonia con i cittadini, condiviso e dunque democratico, è fondamentale porre al centro della valutazione della qualità il cittadino/utente con i suoi bisogni e le sue necessità. Un ruolo di rilievo è ricoperto dagli operatori che rappresentano i "sensori" a diretto contatto con i bisogni reali del cittadino, dei suoi familiari, del territorio, della comunità.

Il Consorzio con la propria organizzazione, in grado di rispondere alle indicazioni che provengono dal contatto diretto con il cittadino, si inserisce facendo da "collante" tra i bisogni reali ed i servizi progettati ed erogati, tenendo sempre e comunque presente la qualità richiesta e programmata dall'ente locale.

La nostra riflessione ci ha condotti quindi alla scelta di un modello di valutazione della qualità che operi affinché il servizio erogato sia "gestito" come processo continuo di programmazione e valutazione, condiviso e partecipato con tutti i soggetti del processo di produzione/utilizzo; il cliente/utente è in presa diretta con tutta l'impresa sociale e con la sua organizzazione; gli elementi umani sia dell'operatore che dell'utente/cliente entrano in una relazione molto stretta.

Il Consorzio ritiene necessario pertanto utilizzare strumenti in grado di attivare una progettazione sociale condivisa. Committenti, utenti ed operatori rappresentano infatti gli elementi costitutivi sia



*Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20*





# *Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

delle fasi ideative e di programmazione, sia di quelle di valutazione e verifica. In questo senso si inserisce l'uso dei focus group come strumenti di progettazione e di valutazione. Il Consorzio Re Manfredi ha acquisito, dopo un lungo periodo di formazione e di implementazione, la certificazione di qualità a Norma UNI EN ISO 9001:2000.

## **1.3 LA MISSION**

Il Consorzio Re Manfredi è un soggetto attivo che partecipa, in stretta collaborazione con le istituzioni, con il no-profit e con le risorse formali ed informali del territorio, alla costruzione del benessere della comunità ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la promozione, la progettazione e la realizzazione di servizi psico-socio-sanitari ed educativi.

Il Consorzio è da sempre impegnata:

- Nella realizzazione di servizi alla persona ed alla famiglia al fine di migliorare la qualità della vita di ogni cittadino/utente.
- Nell'attivazione di processi di socializzazione della persona per stimolare percorsi di solidarietà sociale, di accettazione della diversità, di non discriminazione.
- Nella realizzazione di interventi di prevenzione del disagio di singoli cittadini o di gruppi a rischio.
- Nella facilitazione dell'accesso alle informazioni sui diritti e sui servizi.

## **1.4 I PRINCIPI OPERATIVI**

Il Consorzio Re Manfredi ritiene la qualità dei propri servizi elemento centrale nella organizzazione del lavoro. Grande attenzione viene rivolta agli operatori e alla loro professionalità, promuovendo la formazione permanente e l'aggiornamento, al fine di migliorare le competenze e stimolare la crescita professionale.

Il Consorzio Re Manfredi si sente impegnata a perseguire il proprio sviluppo attraverso:

- lavoro di rete sul territorio,
- innovazione nei servizi,
- professionalità degli operatori,
- qualità dell'organizzazione,
- per cogliere i bisogni in trasformazione e rispondere alle esigenze sempre più complesse del vivere sociale.



*Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20*





# Re Manfredi Soc. Coop. per azioni

## 1.5 LA VISION

Il Consorzio Re Manfredi:

- Si impegna nella diffusione di una cultura in cui l'accoglienza e la solidarietà, la partecipazione e la condivisione, l'accettazione della diversità e la non discriminazione siano valori portanti.
- Intende garantire: a) la centralità del cittadino/utente (bambino, adulto o anziano) in quanto persona da aiutare e rispettare; b) la centralità dell'operatore e della relazione che instaura con l'utente.
- Si impegna a proporre modelli d'intervento innovativi, rispondenti ai bisogni dei cittadini, che promuovano l'autonomia, l'empowerment delle persone, dei gruppi, delle comunità.
- Intende garantire la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche e sociali, professionali e formative per i propri soci.
- Si impegna a perseguire uno sviluppo ragionato all'interno di un "mercato sociale" in evoluzione e trasformazione, esponendosi in maniera misurata e consapevole ai rischi d'impresa attraverso la proposta di progetti e servizi che concorrano al consolidamento di un patto sociale, per la promozione ed il sostegno della Persona e per favorire il benessere della Comunità.
- Intende aumentare la visibilità dei propri servizi e delle metodologie operative, al fine di potenziare la fruibilità dei primi e la diffusione progressiva delle seconde.
- Si propone di impegnarsi nel miglioramento dei processi organizzativi, in maniera continua e costante attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di qualità sociale.

## 1.6 LA DEFINIZIONE DEI SERVIZI E DELLE AREE DI INTERVENTO DEL CONSORZIO

### ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il servizio consiste nel fornire all'utenza anziana una serie di prestazioni che mirano al recupero, al mantenimento e/o allo sviluppo del livello di autonomia nel suo contesto di origine. L'assistenza a domicilio è rivolta ad anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti; è effettuata mediante personale altamente qualificato.

L'assistenza è diversificata in base alle necessità e alle problematiche della persona che ne fa richiesta.

Le prestazioni consistono in:



Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20



# *Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

- Aiuto domestico
- Assistenza diretta alla persona
- Aiuto nell'igiene della persona
- Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno
- Aiuto per gli acquisti
- Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio

**Il servizio di assistenza domiciliare anziani viene svolto nel Comune di Faeto dal 2005 con l'impiego di n.3 ausiliare.**

## **ASSISTENZA ANZIANI, CURA OSPITI E PULIZIA DEI LOCALI**

Il servizio è espletato da personale opportunamente preparato a svolgere le mansioni di operatore socio assistenziale in conformità delle vigenti normative e leggi in materia di sicurezza (Legge 626/94 e successive modificazioni).

Le mansioni consistono nella pulizia dei locali, degli arredi, del reparto e delle sale comuni della Casa di Riposo nonché la cura personale degli ospiti della Casa stessa, tra cui, vestizione e svestizione, spostamento nell'ambito della struttura, somministrazione pasti, collaborazione alle attività ricreative, culturali, ecc...Il Consorzio ha nominato un Responsabile che cura il generale coordinamento di tutte le attività espletate dagli operatori.

**Il servizio di assistenza anziani, cura ospiti e pulizia locali è svolto presso la Casa di Riposo "Anna Rizzi" di Manfredonia da gennaio 2008. La forza lavoro è costituita da n.14 tra ausiliari e OSS.**

## **TRASPORTO E ASSISTENZA MINORI, DISABILI ED ANZIANI**

Il servizio consiste nell'accompagnare con autobus muniti di pedane di sollevamento gli alunni disabili dalle loro abitazioni ai plessi scolastici di competenza. Per gli anziani e i disabili inoltre viene effettuato il trasporto presso il centro di Riabilitazione "Cesarano"; nelle ore pomeridiane si effettuano rientri per accompagnare i ragazzi a scuola per le attività previste.

Il personale Autista impiegato è munito di Licenza media superiore, di Patente di Guida Cat."D" e di Certificato di Abilitazione Professionale del Tipo "KD", mentre il personale Assistente impiegato è munito di attestazione abilitativa per il servizio di Trasporto disabili, ovvero attestazione di operatore per l'assistenza ai portatori di Handicap rilasciato dalla provincia di Foggia.

**Il servizio di assistenza di minori, anziani e disabili è svolto principalmente nei seguenti Comuni:**



*Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzio@remanfredi@legalmail.it](mailto:consorzio@remanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20*



# *Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

- Comune di Lucera dal 2004 utilizzando 4 autisti e 4 assistenti;
- Comune di Manfredonia da novembre 2002 utilizzando 3 autisti e 3 assistenti

## **SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTI CIVILI ED OSPEDALIERI**

La cooperativa, nascendo con l'erogazione di servizi di pulizia ambientale, ha sviluppato modelli operativi che hanno ottenuto la certificazione di Qualità avente ad oggetto "il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti civili ed ospedalieri". Il servizio viene espletato rispettando il Piano Operativo, che descrive in maniera dettagliata le corrette procedure di pulizia e sanificazione. Le diverse attività vengono svolte con riguardo alle richieste dei clienti, così come individuate dai contratti sottoscritti con i clienti, gestite nei singoli cantieri da un capo gruppo. È previsto il monitoraggio periodico che prevede le verifiche in cantiere.

**Il Servizio è svolto presso il Comune di Zapponeta dal 2009 utilizzando n.2 inservienti.**

## **SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI**

Il Consorzio Re Manfredi nato nel 2002 ha come obiettivo la creazione di opportunità di lavoro per i propri soci, nonché l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, avvicinando il privato sociale al mondo dell'imprenditoria e tentando di creare un ponte tra queste due realtà.

Lo scopo è quello di cercare di creare comunicazione tra le parti, soprattutto per dare una nuova speranza ed una concreta possibilità a quanti, in situazioni di disagio, avessero voglia di fare con noi la scommessa per investire sul proprio futuro. Si sono così ricercati e costruiti nuovi spazi lavorativi, si sono scritti progetti, si è pian piano ed attraverso il lavoro di tutti guadagnata sempre maggiore visibilità che ci ha permesso di farci conoscere, di proporci ed impegnarci ogni giorno nel garantire professionalità al fine di rendere le aspettative di tutti una effettiva realtà.

Il Consorzio ha in atto da molti anni convenzioni per il reinserimento dei soggetti cosiddetti "svantaggiati". La diversificazione delle esperienze di inserimento si è resa necessaria nel corso degli anni a causa delle modifiche che la tipologia dell'utenza che afferisce ai servizi pubblici e privati ha subito; pertanto il Consorzio si è strutturato ed adeguato al fine di raggiungere l'individualizzazione di ogni progetto che possa tener conto delle diverse situazioni dei soggetti interessati.

**I servizi sui quali si basa l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati sono i seguenti:**

- **Trasporto scolastico, anziani e disabili per il Comune di Manfredonia dal 2001 ad oggi**
- **Servizio di trasporto scolastico per il Comune di Troia da settembre 2008 ad oggi**
- **Servizio di trasporto urbano per il Comune di Troia da ottobre 2008 ad oggi**



Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20





# *Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

- Servizio di trasporto scolastico, disabili, idrico e sub-urbano per il Comune di Lucera da settembre 2008 ad oggi
  - Servizio di trasporto e assistenza scolastica per il Comune di Trinitapoli da Ottobre 2007 ad oggi
  - Servizio di assistenza e vigilanza degli alunni trasportati sugli scuolabus per il Comune di Porto Sant'Elpidio da Settembre 2008 ad oggi
- In totale la forza lavoro è costituita da 50 operatori di cui n.10 soggetti svantaggiati ai sensi della L.381/91.**

Un particolare progetto di inserimento lavorativo è stato realizzato da una consorziata del Consorzio Re Manfredi, la Cooperativa Sociale a r.l. "Eco Logika 2000", di tipo B, nata nel 2002 e formata da 11 soci (di cui 3 portatori di handicap psichici), la quale si occupa di interventi nel settore ambientale, del turismo accessibile, di inserimento lavorativo. Il progetto "Casa Natura – Coppa del Giglio – Bosco Quarto" prevedeva la gestione di un piccolo albergo con ristorante in pieno bosco nel Comune di Monte Sant'Angelo, una sezione di didattica ambientale, una sezione di salute e benessere, una sezione di inserimento lavorativo di pazienti psichiatriche e disabili,

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO PRESSO STRUTTURE RIABILITATIVE**

Il Servizio Infermieristico rappresenta una delle strutture organizzative che concorrono al raggiungimento degli obiettivi aziendali mediante le figure che erogano assistenza diretta ed indiretta ai pazienti/utenti. Il servizio infermieristico, nelle sue diverse articolazioni, mantiene rapporti di natura funzionale e di collaborazione interprofessionale con le altre professioni sanitarie quali le tecnico sanitarie, della prevenzione e riabilitazione

L'infermiere è il professionista sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica, che dopo un percorso formativo specifico (regionale un tempo ed universitario ora), ha acquisito il titolo abilitante per l'esercizio della sua professione sia come libero professionista che come dipendente di un datore di lavoro.

Tale titolo è oggi rappresentato dalla laurea in scienze infermieristiche di primo livello che si acquisisce dopo un percorso formativo universitario di tre anni.

L'infermiere, previa iscrizione al Collegio professionale, eroga assistenza infermieristica e ne è il diretto responsabile.

Le sue principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza ai malati e disabili di tutte le età ed inoltre fornisce educazione sanitaria.



*Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20*



# *Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

Il servizio infermieristico è svolto presso la “Fondazione centri di riabilitazione Padre Pio” con l’impiego di n.3 infermiere.

## **REALIZZAZIONE DI STAGE E TIROCINI FORMATIVI**

Il tirocinio si propone di creare un contatto diretto e guidato con il mondo del lavoro in modo che lo stagista, attraverso questa esperienza, metta alla prova le sue conoscenze e la sua preparazione, soprattutto in relazione alle caratteristiche e ai compiti richiesti dall'azienda/ente ospitante, con particolare attenzione alle indicazioni e alle modalità operative che il tutore aziendale offrirà all'allievo.

### **Stage Formativi realizzati con l’ente di formazione IRAPL**

- “Operatore amministrativo segretariale” - Ottobre 2009
- “Addetto ufficio segreteria” – Ottobre 2008
- “Addetto di segreteria” – Aprile 2008
- “Addetto ufficio di segreteria” – Novembre 2007
- “Brand Manager – Marketing linee di prodotto” – Maggio 2007
- “Addetto di segreteria” – Marzo 2007
- “Addetto ufficio di segreteria” – Luglio 2006
- “Addetto alle procedure d’ufficio informatizzate” – Aprile 2006

### **Sono stati realizzati percorsi formativi per n.50 allievi**

### **Stage Formativo realizzati con l’Ente Pugliese per la Cultura Popolare e l’Educazione Professionale (E.P.C.P.E.P.)**

Nell’ottobre 2006 il Consorzio Re Manfredi ha realizzato con l’E.P.C.P.E.P. uno stage formativo per il corso di “Operatore di computer” diretto a persone diversamente abili. Gli obiettivi dello stage sono stati i seguenti:

- Acquisire nozioni pratiche e teoriche tipiche della figura
- Sviluppare la consapevolezza delle capacità tecniche

### **Sono stati realizzati n.3 percorsi formativi per 10 persone diversamente abili.**

## **INTERVENTI PREFORMATIVI E RIABILITATIVI**

Il Consorzio Re Manfredi nel 2005 ha realizzato il Progetto “Il laboratorio dei talenti” per interventi preformativi e riabilitativi per soggetti cerebrolesi non ancora collocabili in contesti lavorativi



Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) – 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 – Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all’Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all’Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20



# Re Manfredi Soc. Coop. per azioni

secondo la Direttiva 2005 Ministero dell'Interno Pisanu per la gestione della Riserva Fondo Lire UNRRA (United Nation Relief and Reabilitatio Administration).

Tale progetto è ispirato al diritto di ogni individuo ad avere l'opportunità di sviluppare il miglior adattamento all'ambiente (sia fisico che relazionale), utilizzando le proprie risorse personali integrate con gli strumenti offerti dal contesto in cui esso è inserito.

Partner del progetto:

- Città di Manfredonia – Assessorato alle Politiche Sociali
- Psychè - Associazione di Famiglie per la salute mentale
- Anffas – Associazione Nazionale di Famiglie Fanciulli Intellettivi Relazionali
- Cooperativa Soc. Eco-Logika 2000

**Sono stati realizzati n.2 interventi pre-formativi per n.20 soggetti cerebrolesi**

## SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Il Servizio Civile Nazionale è un'opportunità offerta dallo Stato attraverso la legge 64/2001, ai giovani uomini e donne, che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età e non abbiano superato il ventottesimo, di destinare un anno della propria vita al servizio della comunità civile. Il Consorzio Re Manfredi è socio partner e sede di servizio civile nell'ambito di progetti rivolti a minori ed anziani, e a progetti di comunicazione sociale, accreditato nell'Albo Nazionale (codice NZ03376) dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

**Il consorzio si avvale di formatori qualificati per la formazione specifica dei volontari, di Operatori Locali di Progetto a cui i volontari fanno riferimento.**

## Standard di qualità (Servizio Civile Nazionale):

- Coinvolgimento dei volontari in iniziative significative organizzate dai servizi del Consorzio sui temi della solidarietà,
- Promozione della partecipazione dei volontari ad eventi di rilevanza locale e nazionale sui temi della pace, del servizio civile
- Formazione generale e specifica del volontario
- Valutazione dell'esperienza intermedia e finale
- Inserimento del volontario nelle riunioni d'èquipe del servizio in cui è impegnato
- Impegni per il miglioramento (Servizio Civile Nazionale)

**Progetti di Servizio Civile realizzati con il Comune di Monte Sant'Angelo nel 2004:**



Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) – 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 – Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20





# *Re Manfredi Soc. Coop. per azioni*

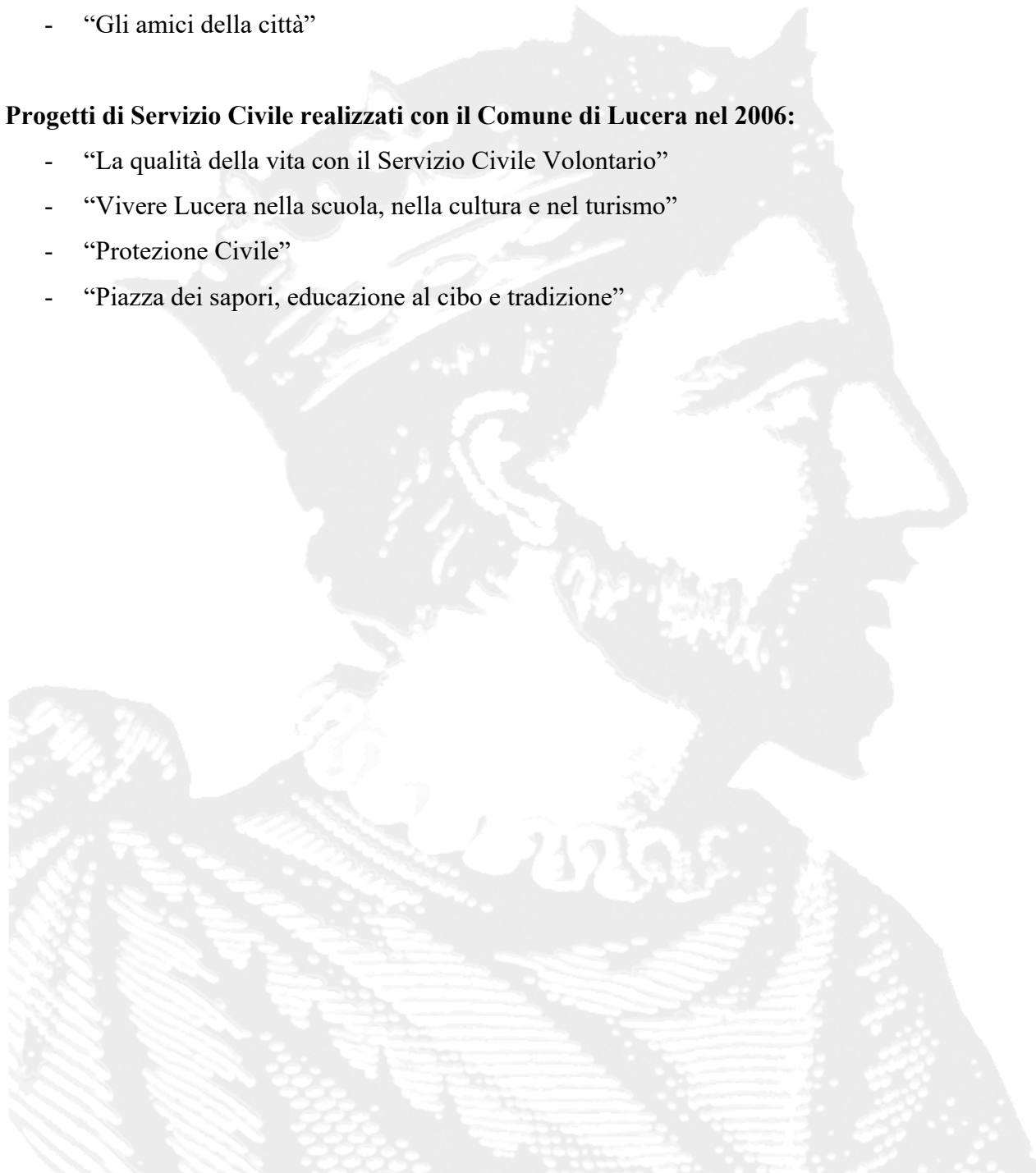
- “Monte Sant’Angelo solidale”

## **Progetti di Servizio Civile realizzati con il Comune di Lucera nel 2004:**

- “Tutela sociale servizio civile per l’assistenza domiciliare”
- “La città di Federico II”
- “Tutela ambientale”
- “Gli amici della città”

## **Progetti di Servizio Civile realizzati con il Comune di Lucera nel 2006:**

- “La qualità della vita con il Servizio Civile Volontario”
- “Vivere Lucera nella scuola, nella cultura e nel turismo”
- “Protezione Civile”
- “Piazza dei sapori, educazione al cibo e tradizione”



*Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20*



## PARTE TERZA

### Gli impegni e la tutela del cittadino

#### 1. DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI/UTENTI

##### **Diritti**

- Al rispetto della dignità personale umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- A conoscere il funzionamento dei servizi
- Gli interventi possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate e/o dei loro familiari.
- Per i minori il consenso agli interventi è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore
- L'utente viene tempestivamente informato su ogni possibile variazione riguardante il servizio.
- Il servizio deve essere garantito fino alla scadenza prevista dal progetto salvo variazioni concordate e condivise
- Tutte le informazioni riferite al piano di intervento individuale devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise con l'utente.
- L'utente deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni – diritto alla privacy (D.lgs. 196 /2003 )
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni utente – diritto alla privacy (D.lgs. 196 /2003 )
- L'utente e i familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento del servizio erogato
- Il cittadino può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno.

##### **I Doveri**

- L'utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere in merito ai dati socio-anagrafici ed allo stato di salute
- Deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori
- E' tenuto al rispetto degli orari e tempi concordati
- E' tenuto a comunicare tempestivamente al Servizio eventuali assenze

#### 2. L'ASCOLTO DEI CITTADINI/UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

La partecipazione degli utenti e dei loro familiari avviene attraverso:

- Colloqui ed incontri per la stesura e la condivisione del Piano di Intervento individuale
- Rilevazione periodica della soddisfazione attraverso la somministrazione di un questionario relativo alla rispondenza del servizio ai bisogni reali e concreti dell'utente

# Re Manfredi Soc. Coop. per azioni

- Incontri e colloqui per monitorare e verificare l'andamento del servizio
- Raccolta di commenti e reclami;
- Partecipazione a gruppi di confronto, sostegno e di auto aiuto, focus group.

## **3. IL RECLAMO. PROCEDURE E MODALITA' DI PRESENTAZIONE**

Il Consorzio Re Manfredi garantisce la tutela dei cittadini. Ogni cittadino ha la possibilità di esprimere osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Nella gestione del reclamo la Cooperativa si pone come obiettivo quello della soluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Gli utenti e le loro famiglie possono inoltrare osservazioni e reclami al Coordinatore del servizio che fornirà un'immediata risposta ai problemi facilmente risolvibili e predisporrà invece l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Valutare i reclami, i suggerimenti e i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetteranno alla Cooperativa di individuare e definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

### **3.1. La modalità di presentazione del reclamo**

Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse forme:

- Comunicazione ai numeri telefonici, ai fax e agli indirizzi di posta elettronica che sono stati indicati nelle schede dei servizi della presente carta
- Colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, con i referenti del servizio.
- Compilazione di un'apposita scheda presente presso la sede legale della Cooperativa e presso le sedi operative.

Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione con lettera scritta. Ogni reclamo (anche verbale o telefonico) viene registrato e archiviato come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli del committente.



Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) - 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) - PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 - Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20





# Re Manfredi Soc. Coop. per azioni

## 4. RISARCIMENTI

Tutti gli operatori del Consorzio Re Manfredi sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Nel caso gli standard enunciati nella presente Carta non vengano rispettati per cause dipendenti del Consorzio, l'utente ha diritto a "recuperare" la prestazione previo accordo con il coordinatore del servizio.

## SEDI E DATI AMMINISTRATIVI DEL "RE MANFREDI S.C.P.A."

- **Presidente:** ANTONIO CASSA  
e-mail: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net)
- **Sede legale ed amministrativa:** via R. Diesel snc – 71043 Manfredonia FG  
e-mail: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net)
- **PEC:** [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)
- Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714
- Iscritta nel Registro delle imprese di Foggia con il Repertorio Economico Amministrativo 230857



*Sede Legale: Z.I. Via Rudolf Diesel senza civico - 71043 MANFREDONIA (FG)  
tel. 0884/543360 (Amm.ne) – 0884/535842 (Officina) - fax 0881/1990177  
email: [consorzio@remanfredi.net](mailto:consorzio@remanfredi.net) – PEC: [consorzioemanfredi@legalmail.it](mailto:consorzioemanfredi@legalmail.it)  
P. IVA 03208920714 – Codice univoco X2PH38J  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Foggia al n. 03208920714  
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A111407  
Iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali Regione Puglia al n. 20*

