

# CARTA DEI SERVIZI

. Accredитamento dei soggetti del terzo settore per l'erogazione del servizio di assistenza igienico- personale in favore di alunni disabili

## **AMANTHEA SOC. COOP. SOCIALE**

Via Cornelia n. 6, Caccamo (Pa)

Tel./Fax 0918121857 [amantheacoop@gmail.com](mailto:amantheacoop@gmail.com) --  
[amanthea@pec.it](mailto:amanthea@pec.it)



## CARTA DEI SERVIZI

Denominazione: <b>AMANTHEA soc. coop. sociale</b>
SEDE LEGALE: via Cornelia n. 6, Caccamo (Pa). Telefono e fax 0918121857
SEDI OPERATIVE  via Largo 38 n. 26, Trapani. Telefono e fax 0923540935 Via Umberto I n. 3, Carini (Pa). Telefono e fax 0917487201 Via Petrarca n. 2 bis, Agrigento. Telefono e fax 0922595247
CONTATTI: <a href="mailto:amantheacoop@gmail.com">amantheacoop@gmail.com</a> <a href="http://www.amanthea.org">www.amanthea.org</a>

*La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.*

*Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.*

La cooperativa ha fatto della metodologia del lavoro di rete un principio su cui fondare tutta l'attività e qualificare i servizi e progetti. La necessità di una modalità di lavoro improntata alla rete, e quindi alla collaborazione fra i servizi ed i rispettivi operatori, nasce dall'esigenza delle istituzioni e dagli stessi servizi di attivare una modalità di agire sempre più organizzato in prospettiva della crescente richiesta di prestazioni nel caso di utenti che presentino situazioni multiproblematiche od altamente disfunzionali.

Nel caso del servizio specifico l'ente gestore ha stilato diversi protocolli d'intesa, fra tutti se ne evidenziano tre altamente qualificanti.

**ORDINE DEGLI PSICOLOGI** della Regione Siciliana.

**ORDINE PROVINCIALE DEI MEDICI** di Palermo.

**METAINTELLIGENZE ONLUS** – Centro studi internazionale – sede di Palermo.

### PRINCIPI

#### Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti.

Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

### **Imparzialità**

I Centri di Servizio ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Centro di Servizio è organizzato.

### **Partecipazione**

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla *legge 7 agosto 1990 numero 241*.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

I Centri di Servizio acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all'utente stesso.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I Centri di servizio adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **Politica per la qualità**

Le cooperative intendono conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi svolti all'interno di Farsi Prossimo in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;

- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la cooperativa è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

**1. Progettazione e organizzazione dei servizi** tenendo conto di:

- processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
- processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
- processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.

**2. Documentazione delle attività**, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

**3. Verifica e revisione**, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

Le cooperative tendono al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "clienti" intesi nell'accezione più ampia.

**Le modalità e la gestione dei reclami**

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: [amantheacoop@gmail.com](mailto:amantheacoop@gmail.com)
- via fax: 0918121857
- via posta: Amanthea soc. coop. Sociale via Cornelia 6 - Caccamo (Pa)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

### **Flessibilità degli interventi**

Nel servizio specifico l'ente gestore personalizzerà gli interventi attraverso i Piani educativi/assistenziali individualizzati (P.E.I.), proprio perché ritiene opportuno applicare il principio della flessibilità rispondendo ai bisogni di ognuno. L'ente gestore tiene conto dei diversi tipi di disabilità e la modalità peculiare e specifica di come ogni utente vive il deficit, per cui occorre programmare e ri-programmare interventi specifici e flessibili. La metodologia adottata, flessibile, permette di raggiungere gli obiettivi e garantire un buono status quo, per favorire ed incentivare sempre il benessere dell'individuo.

Un servizio rivolto ai diversabili, se deve essere funzionale, deve garantire la flessibilità, perché la persona cambia, progredisce, cresce, per cui ogni intervento deve essere adattato alle esigenze espresse. Questo riguarda sia le attività previste dal progetto base che da quelle migliorative, queste ultime hanno il compito di arricchire/completare l'intervento finalizzato ad acquisire una maggiore autonomia. La flessibilità operativa si traduce anche nel ***coniugare le competenze di base, di ogni operatore, con doti personali di carattere socio - relazionale, che possono contribuire a stabilire un buon "contatto" con l'utente assistito.***

L'orario di lavoro degli operatori sarà stilato secondo le esigenze dello studente, in riferimento all'orario d'entrata e d'uscita dalla scuola e dalla presenza o meno dell'insegnante di sostegno.

### Verifica dei risultati

Per la realizzazione e la fruibilità dei principi ispiratori del corpus progettuale si utilizzeranno i seguenti strumenti, intesi come mezzi tecnico-operativi:

- piani di assistenza e di reinserimento sociale individualizzati, che verranno costruiti sulla base dei bisogni di ciascun soggetto anziano/inabile coinvolto, considerato in seno al contesto familiare e tenendo in considerazione le esistenti differenze sociali, culturali e individuali e rapportandosi sempre con la tipologia ed il livello di "bisogno" presente;
- procedure strutturate di valutazione delle situazioni, tramite colloqui sia con gli anziani/inabili che con i familiari degli stessi, visite domiciliari, osservazioni dirette e strumenti di misura, quali registrazioni e schedature, griglie di indicatori e gradienti (misurazione dell'efficacia/efficienza delle attività e del servizio erogato);
- controllo delle risposte al servizio, controllo, verifica e ricalibratura periodica dei circuiti di assistenza e socio-ricreativi.

### Attività di Verifica e Valutazione

La verifica e la valutazione sono momenti connessi all'andamento dinamico e circolare delle attività e dei servizi previsti dal presente progetto, momenti che si distinguono in:

#### Valutazione ex ante

- Valutazione del contesto,
- Valutazione della domanda,
- Redazione del progetto di intervento,
- Costruzione di un disegno generale di valutazione.

#### Valutazione in itinere

- Monitoraggio sullo stato di avanzamento del progetto (grado di conseguimento degli obiettivi/raggiungimento del target/utilizzo delle risorse).
- Identificazione dei fattori organizzativi o di contesto che inibiscono/facilitano la realizzazione del progetto.
- Identificazione delle modifiche rispetto al progetto iniziate.
- Analisi dei punti di forza e di debolezza dell'intervento.
- Raccolta dei primi feedback dai destinatari e dagli operatori.
- Prime verifiche dei risultati ottenuti.

#### Verifica del sistema operativo

- Analisi dell'aspetto qualitativo delle prestazioni/attività,
- Analisi dell'efficacia del sistema,
- Analisi della corrispondenza del grado di soddisfazione del servizio rispetto alle aspettative iniziali,
- Analisi del rapporto costi-benefici.

#### Verifica finale

- Analisi degli obiettivi raggiunti,
- Individuazione di variabili dipendenti ed indipendenti con caratteristiche ostative sull'erogazione e sulla ricezione del servizio e rimozione di esse,
- Valutazione tecniche di indagine – osservazione non controllata, colloqui, documentazione statistica, studio dei casi, questionario a risposte multiple, tabelle a doppia e plurima entrata sui

livelli qualitativi inerenti il vissuto relazionale ed emotivo - esperenziale del soggetto fruitore degli interventi o delle attività.

## **PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: [amanthea@libero.it](mailto:amanthea@libero.it) - [amanthea@pec.it](mailto:amanthea@pec.it),
- via fax: 0918121857,
- via posta: Amanthea soc. coop. Sociale via Cornelia 6 - Caccamo (Pa).

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Responsabile della Qualità: Sig. Giuseppe Concialdi.

Il responsabile analizza i reclami provenienti dagli utenti e/o dagli enti, valuta l'efficacia delle azioni intraprese e gestisce il registro reclami.

## **INFORMAZIONE, PUBBLICITÀ**

La campagna di comunicazione o informazione ha la finalità di promuovere o sensibilizzare gli utenti rispetto al servizio determinato, mettendone in luce aspetti positivi.

La campagna di comunicazione ha anche finalità di sensibilizzazione: in questo senso essa cerca di promuovere un determinato comportamento o atteggiamento.

La campagna di comunicazione prevede una struttura ben definita e una progettazione che tiene conto:

- del target di riferimento e delle sue caratteristiche,
- del messaggio da divulgare rispetto al servizio,
- delle caratteristiche del servizio,
- dei canali e mezzi da utilizzare,
- delle risorse umane e materiali che sono impiegati.

## **STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI (CUSTOMER SATISFACTION), CONTENENTE LE MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE, COMPILAZIONE E RACCOLTA DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DA PARTE DELL'ASSISTITO E/O DEI SUOI FAMILIARI**

I questionari di soddisfazione finalizzati alla valutazione della qualità percepita dagli utenti: valuteranno gli esiti del percorso, utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione degli utenti del servizio, considerando particolari dimensioni di qualità a seconda delle diverse funzioni analizzate. Possono essere utilizzati come strumenti di valutazione di qualità del servizio, permettono infatti di realizzare analisi e comparazioni di dati aggregati. Verranno utilizzati con una modalità di tipo non ispettivo ma partecipata, orientata al livellamento verso l'alto della qualità dell'intervento.

I questionari di impatto finalizzati alla valutazione della qualità del servizio secondo attori che partecipano al processo di erogazione di un intervento preventivo: valuteranno l'influenza che l'intervento ha rispetto alla sua utenza potenziale e rispetto a interlocutori potenziali "alleati" del servizio). Utilizzeranno come fonte di informazione la percezione e l'opinione degli attori, considerando in particolare dimensioni di qualità per le quali tali attori sono ritenuti specificamente competenti (per es.: le informazioni sul servizio; l'immagine del servizio; l'accessibilità al servizio; la professionalità degli operatori).

Permetteranno di realizzare analisi e comparazioni di dati aggregati; favoriranno inoltre, se opportunamente "restituiti", di svolgere un'azione promozionale e di costruzione di consenso attorno all'intervento.

Tutti i tre tipi di strumenti saranno impostati in modo da realizzare un percorso di valutazione incentrato in tre passaggi: osservazione, valutazione, riprogettazione

– osservazione è la fase nella quale si registrano le informazioni, frutto di quanto si è visto della relazione di ascolto, educativa, socializzante, utilizzando come fonte le proprie opinioni e riflessioni e anche i propri ricordi e le proprie percezioni;

- valutazione è la fase nella quale si esprime un giudizio, si stabilisce per esempio, se un determinato comportamento osservato è frutto di una crescita educativa;

- riprogettazione è la fase nella quale dal giudizio, dall'individuazione della risorsa e/o della criticità, si stabilisce una nuova strategia di intervento o si riorienta la strategia precedente.

L'Organizzazione ha posto in essere attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dell'Utente-Cliente (ricordando che per Utente intendiamo riferirci a chi usufruisce del servizio, per



Cliente all'Ente Finanziatore), al fine di tenere sotto controllo e migliorare continuamente la capacità della Società di rilevare e soddisfare le aspettative e le richieste esplicite ed implicite del Cliente e delle altre parti interessate.

Tali attività prevedono la rilevazione di dati, l'analisi e la valutazione di determinati indicatori statistici e descrittori, capaci di fornire la maggiore informazione possibile sulle grandezze suddette assumendo quanto disposto dalla revisione della ISO 9001:2008 al paragrafo 8.2.1 rispetto alla precedente.

La nuova Vision chiarisce infatti come la soddisfazione del cliente può avvalersi di fonti e strumenti più vicini alla reale sensazione del mercato valorizzando dati e informazioni spesso già disponibili (incremento delle utenze, mancanza di reclami) in sostituzione, o in aggiunta ai customer satisfaction; ovvero tutte quelle informazioni altrettanto utili a fornire una misurazione della soddisfazione del cliente sul fatto che le sue esigenze siano state soddisfatte.

I descrittori e gli indicatori individuati sono i seguenti:

o Incidenza dei Reclami Utenti o da Enti Finanziatori compreso tra 0 e il 5%

$IR = \frac{N^{\circ} \text{ Reclami Cliente}}{N^{\circ} \text{ Servizi Conclusi}}$

o Dichiarazioni di Soddisfazione Utente e loro valutazione > 60%.

n° risposte positive questionario di soddisfazione

La responsabilità di analizzare i valori dei suddetti indicatori (i cui dati di base sono raccolti) è del RGQ, che ha il compito di portare l'analisi e la valutazione dei suddetti dati al Riesame della Direzione.

In base ad essi, a cadenza annuale, potranno essere elaborate proposte di miglioramento specifiche per risolvere le eventuali incongruenze rilevate dalla suddetta analisi e valutazione.

## **PROGETTI/INTERVENTI Migliorativi/Aggiuntivi**

### **1. SERVIZIO DI PRESA IN CARICO GLOBALE (global care)**

**Servizio di benvenuto e commiato effettuato tutti i giorni nelle scuole:** dei volontari, coordinati dall'equipe della cooperativa, in accordo con i Dirigenti Scolastici, ogni giorno svolgeranno l'accoglienza degli alunni nelle scuole e il saluto di commiato, per gli alunni che hanno necessità.

**Servizio di deambulazione e affiancamento di un altro operatore,** come aiuto all'alunno nello spostamento da un'aula all'altra.

**Servizio di rilevazione costante delle necessità dell'alunno,** sarà compito del coordinatore rilevare le necessità e i bisogni degli alunni che nel corso del tempo possono variare e ri-programmare insieme agli altri attori coinvolti gli interventi ritenuti più idonei. Per "bisogni degli alunni" si intendono sotto il profilo sociale, psicologico, riabilitativo, educativo e didattico.

#### **Creazione di un centro di raccolta e documentazione sulla disabilità**

La proposta progettuale vuole diventare un punto di riferimento per una pratica di formazione permanente realizzata in collaborazione con tutti i soggetti e le agenzie che intervengono in questo settore, si tratta di creare un patrimonio documentario caratterizzato da diverse tipologie di materiale (testi, materiali grigi, esperienze, sussidi didattici, software).

**Modalità di svolgimento:** Il servizio è rivolto a tutti gli alunni assistiti.

**Professionalità impiegate:** Volontari, assistenti igienico personali previsti (potenziamento ore), coordinatore del servizio.

### **2. ATTREZZATURE E STRUMENTI**

Le **attrezzature e strumenti** che saranno messi a disposizione hanno la funzione di migliorare il servizio per renderlo maggiormente accessibile e fruibile. Si cercherà di colmare le lacune e le mancanze che derivano da una scarsa attenzione per lo svolgimento delle attività di assistenza nei confronti dei disabili. Dotarsi di adeguati strumenti e mezzi significa prestare ancora più attenzione all'universo del disabile che come abbiamo visto spesso necessita di attenzioni a 360°.

- Guanti in lattice per gli operatori,
- Camici per gli operatori,
- Tesserino di riconoscimento,
- Scarpe idonee per lo svolgimento del servizio,
- Cuffie per gli operatori,

- Disinfettante mani per gli operatori,
- Kit per l'igiene quotidiano.
- Girelli per la deambulazione.

### **3. ASSISTENZA IGIENICO - PERSONALE IN ORARI EXTRA SCOLASTICI**

L'ente gestore tiene conto dei diversi tipi di disabilità e la modalità peculiare e specifica di come ogni utente vive il deficit, per cui occorre programmare e ri – programmare interventi specifici e flessibili. La metodologia adottata, flessibile, permette di raggiungere gli obiettivi e garantire un buono status quo, per favorire ed incentivare sempre il benessere dell'individuo.

Le attività extra scolastiche servono ad ampliare le conoscenze, valorizzare gli interessi, incentivare la socializzazione e riguardano:

- gite ed escursioni,
- visite a laboratori artigianali,
- partecipazione ad attività teatrali, musicali e sportive,
- partecipazione al circo,
- partecipazione ad eventi culturali e sociali.

**Professionalità impiegate:** assistenti igienico personali previsti (potenziamento ore) e assistenti igienico personali aggiuntivi (a carico della cooperativa).

### **4. TUTORAGGIO SCOLASTICO**

Affiancare gli alunni disabili, da parte di tutor, determina l'instaurarsi di un rapporto che permette, con facilità, di aiutare e sostenere i ragazzi nel percorso scolastico, anche in orario extrascolastico. In particolare si stabilisce una relazione d'aiuto meno formale rispetto al tradizionale rapporto docente-discente e questo può e deve permettere negli allievi destinatari:

- la capacità di organizzazione autonoma nella gestione quotidiana degli appunti e dello studio, (in classe e/o in orario pomeridiano);
- i processi di apprendimento nelle diverse discipline, aiutando l'allievo nello svolgimento anche dei compiti assegnati per casa, cercando di individuare quelle modalità e strategie diverse per affrontare situazioni problematiche;
- l'integrazione degli alunni all'interno della classe, ed eventualmente anche nelle situazioni culturali, sportive e ricreative del territorio.

#### *Metodologia:*

Il tutor dovrà essere in grado di stabilire relazioni positive con gli allievi cui sarà affiancato, assumendo un atteggiamento empatico e dovrà manifestare ampia disponibilità agli aspetti della relazione e della comunicazione con i docenti curricolari, l'insegnante specializzato e gli alunni della classe frequentata dagli allievi destinatari del progetto.

Il tutor, utilizzerà le proprie competenze anche per fornire informazioni in merito agli ausili informatici e a tutti gli altri strumenti compensativi disponibili per superare l'handicap, al fine di potenziare l'autostima dell'allievo.

## 5. INTEGRATI A REGOLA D'ARTE

E' un progetto educativo che propone la realizzazione di attività espressive basate sulla corporeità e i suoi diversi linguaggi, con la prospettiva di migliorare l'integrazione scolastica tra alunni disabili e normodotati e di sviluppare appieno le capacità emotive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni coinvolti.

L'esperienza e l'utilizzo di abilità come quelle pittorico manipolative, diverse da quelle convenzionali, apre la porta alla possibilità di sperimentare a scuola linguaggi e forme comunicative spesso trascurati e che sollecitano e stimolano lo sviluppo di intelligenze alternative, particolarmente indicate per persone con disabilità.

Il progetto educativo coinvolge gli alunni con differenti abilità, con la finalità di perseguire ***il diritto all'inclusione sociale e alla diretta partecipazione della vita sociale***. Il progetto consiste nell'offerta di laboratori condotti con tecniche di arte terapia pittorica e manipolativa in contesti scolastici, ***con la prospettiva di migliorare l'integrazione scolastica e di sviluppare appieno le capacità emotive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni coinvolti***.

I laboratori proposti sono orientati a:

- riabilitare e sviluppare le potenzialità residue degli alunni diversamente abili;
- integrare e includere alunni disabili e normodotati nel contesto scuola;
- potenziare le abilità espressive, comunicative e relazionali di tutti gli alunni diversamente abili;
- valorizzare l'esperienza e la comunicazione non verbale, a partire dalle cosiddette "competenze comuni".

## 6. INCREMENTO NUMERO OPERATORI

Oltre gli assistenti igienico personali aggiuntivi pensati per l'attività n. 3, assistenza igienico personale per le attività extra scolastiche previste dalle singole scuole, l'ente gestore mette a disposizione operatori aggiuntivi, assistenti igienico personali, nella misura di un assistente aggiuntivo ogni 10 assistenti previsti. I costi per gli operatori aggiuntivi sono a carico della cooperativa, per 27 ore settimanali per l'intera durata del servizio e dell'anno scolastico.

Caccamo, 13 Dicembre 2018

Il Presidente  
**Salvatore Gentilini**



Cognome..... GENTILINI.....  
 Nome..... SALVATORE.....  
 nato il..... 5/09/1964.....  
 (atto n..... 100..... s..... A.....)  
 a..... CACCANO..... (..... PA.....)  
 Cittadinanza..... ITALIANA.....  
 Residenza..... CAMPOFELICE DI ROCCELLA (PA).....  
 Via..... LUNGOMARE DEL MEDITERRANEO 20.....  
 Stato civile..... CONIUGATO.....  
 Professione..... =====  
 CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI  
 Statura..... mt. 1,85.....  
 Capelli..... BRIZZOLATI.....  
 Occhi..... CERULEI.....  
 Segni particolari..... NESSUNO.....



Firma del titolare..... *Salvatore Gentilini*  
 CAMPOFELICE ROCC..... 12/01/2014  
 Impronta del dito indice sinistro.....  
 D'ORDINE DEL SINDACO.....  
 SEGRETERIA 0,26  
 CARTE ID. 5,16  
 TOTALE 5,42

*Ref. Ne 4*

