

AELLE IL PUNTO
Società Cooperativa Sociale ONLUS

CARTA
dei SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento importante per la nostra organizzazione, ci consente di far conoscere i progetti che realizziamo, di informare i cittadini sugli strumenti e sulle risorse della cooperativa, di chiarire le modalità di accesso e di intervento ai nostri servizi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno della nostra cooperativa nel definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi, la cooperativa ha adottato strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti, che di seguito esponiamo, sono:

1. Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa

- 1.1 La *Mission*
- 1.2 Chi siamo
- 1.3 Metodologia di lavoro
- 1.4 La politica della Qualità

2. I servizi erogati

- 2.1 Servizi in corso
- 2.2 Scheda delle prestazioni fornite

3. Personale impiegato

4. Destinatari

5. Modalità di accesso ai servizi

6. Erogazione dei servizi in convenzione

7. Valutazione del servizio

- 7.1 Linee Guida
- 7.2 Strumenti

8. La procedura del reclamo

- 8.1 Modalità di presentazione del reclamo
- 8.2 Forme di risarcimento

9. Sede della cooperativa

1. NOTIZIE GENERALI SULLA STORIA, LA STRUTTURA E I VALORI DELLA COOPERATIVA

1.1 La Mission

La Cooperativa Aelle Il Punto si è costituita nel 1980 all'interno dell'Ospedale Psichiatrico S. Maria della Pietà di Roma, dove per dieci anni, ha lavorato per la de-istituzionalizzazione e riabilitazione dei pazienti ricoverati. Promuovendo e cooperando alla gestione delle comunità residenziali e case famiglia nate per la loro deospedalizzazione.

Da allora, abbiamo deciso di coniugare l'impegno sociale con le nostre professionalità allo scopo di creare un'organizzazione di lavoro impegnata nell'erogazione di servizi socio-sanitari rivolti alla **prevenzione, assistenza e cura del disagio psichico e sociale.**

Le finalità che guidano il nostro lavoro sono, di contribuire al superamento dello stigma della malattia mentale, di lottare contro le forme di esclusione ed isolamento del paziente psichiatrico. Quindi, lavoriamo, anche, sui contesti familiari e sociali per la creazione di opportunità di incontro e di restituzione sociale.

In questa ottica, abbiamo scelto di svolgere le seguenti attività:

- progettare e gestire Comunità Terapeutiche, Centri Diurni e Case Famiglia finalizzate alla cura e riabilitazione dei pazienti psichiatrici;
- integrare il servizio pubblico nella gestione delle strutture intermedie ;
- prevenzione e cura del disagio adolescenziale;
- condurre attività espressive, terapeutiche-riabilitative, come i Laboratori di Teatro, Scrittura, Video, Pittura, Espressione Corporea ed altri;
- corsi di formazione per lo sviluppo della formazione continua dei lavoratori occupati;
- svolgere corsi di pre-formazione professionale ed inserimento lavorativo per persone con disagio;
- predisporre servizi domiciliari e progetti riabilitativi personalizzati per persone con gravi problematiche;
- svolgere attività di prevenzione, informazione, studio e ricerca sulle prassi per la tutela della salute mentale;
- accogliere nuclei familiari rifugiati e richiedenti asilo.

1.2 Chi siamo

La cooperativa conta oltre centottanta operatori, tra soci e i collaboratori. Le qualifiche professionali sono: medici, psicologi, educatori, infermieri, assistenti sociali, tecnici della riabilitazione, operatori socio sanitari, assistenti domiciliari.

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale Aelle Il Punto condividono un alto profilo professionale nel proprio ambito di intervento e una motivazione profonda al lavoro sociale.

A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

1.3 Metodologia di lavoro

Lo stile di lavoro della nostra Cooperativa può essere riassunto in tre concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il terzo settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti di cura finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione e di emarginazione sociale.
- **Progettualità:** per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Per le stesse motivazioni, realizziamo progetti differenziati e percorsi individuali allo scopo di migliorare l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.
- **Servizi alla persona:** il fatto di essere un'organizzazione che fornisce "servizi alla persona" comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione.

Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno.

1.4 La Politica della qualità

La Cooperativa Aelle-il Punto opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità che è stato giudicato conforme alla Norma ISO 9001:2008 per il seguente campo d'applicazione:

“Progettazione e gestione di servizi socio-sanitari di base finalizzati al supporto di persone con disagio psichico, trattamento di disturbi e disabilità psichiatrica, con funzione assistenziale, educativa o terapeutico-riabilitativa, servizi residenziali o semiresidenziali erogati in strutture del DSM, delle ASL o presso il domicilio degli utenti”.

La metodologia utilizzata, nell'organizzazione dei nostri servizi e del nostro personale, fa riferimento all'applicazione delle procedure del Sistema di Gestione Qualità implementate dalla cooperativa, in conformità alla Norma stessa.

Le procedure predisposte per soddisfare i requisiti per la qualità costituiscono un costante riferimento per lo sviluppo, la programmazione e la gestione dei servizi rivolti agli utenti.

Nel perseguire la Politica per la Qualità, gli obiettivi primari della Cooperativa sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare, con **efficienza ed efficacia**, le attese e i bisogni della persona;
- il **miglioramento continuo** del servizio offerto.

Nello specifico, la Cooperativa si impegna a:

Garantire

- **la soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia,
- **la professionalità** degli operatori,
- **la qualità** richiesta nella relazione con il cittadino, nella gestione del servizio,
- **la continuità** del servizio,
- **la presenza** sul territorio,
- **la relazione** con il cittadino, coerentemente, con le finalità della Cooperativa.

Favorire il **coinvolgimento dei soggetti** in relazione con l'utente e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.

Individuare un piano di **formazione** e di **aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

2. I SERVIZI EROGATI

La Cooperativa lavora nei settori **socio-assistenziale** e **sanitario** mediante la gestione di **servizi propri** o in **accreditamento** o in **convenzione** con gli Enti Pubblici, quali Aziende Sanitarie Locali, Comuni e Municipi.

2.1 Servizi in corso

Attualmente eroghiamo i seguenti servizi:

- **in convenzione con l'ASL RM E** collaboriamo alla gestione di:
 - 2 Case Famiglia Municipali, un Centro Diurno Terapeutico-Riabilitativo e una Comunità Terapeutico-Riabilitativa in via Montesanto, nel territorio del C.S.M. di via Plinio e di via Montesanto, Municipio XVII.
 - 1 Casa Famiglia e 1 Struttura Residenziale Socio-Riabilitativa, 2 Strutture Residenziali Terapeutico-Riabilitative (Castel di Guido e Progetto Giuseppina) nel territorio dei C.S.M. via Boccea e via Innocenzo IV, Municipio XVIII.
 - Un centro diurno terapeutico-Riabilitativo (via Ventura), un centro diurno pre-formativo (via Borromeo), 20 gruppi appartamento (UORA) nel territorio del C.S.M. via Gasparri e via Ventura, Municipio XIX.
 - Un Centro Diurno terapeutico-Riabilitativo (S.Godenzo), 1 Casa Famiglia nel territorio del C.S.M. via S.Godenzo e via Antonino di Giorgio, Municipio XX.
 - Nell'Area Interdipartimentale per Adolescenti: Un centro diurno, una Residenza Temporanea Protetta, un Gruppo Appartamento Giovani nel territorio del Presidio di via Plinio, Municipio XVII.

CARTA DEI SERVIZI

- **in convenzione con l'ASL RM D** collaboriamo alla gestione di: 7 Appartamenti Personalizzati e 1 Centro Diurno Terapeutico-Riabilitativo nel territorio del C.S.M. via del Casaleto, Municipio XVI, 5 Appartamenti Personalizzati e 1 Comunità Socio-Riabilitativa in via Mazzacurati, nel territorio del C.S.M. Enrico Fermi, Municipio XV, 2 Appartamenti Personalizzati nel territorio del C.S.M. di Acilia, Municipio XIII.
- **in convenzione con l'ASL RM C** collaboriamo alla gestione di: 3 Case Famiglia nel territorio del C.S.M. via Orio Vergani, 1 Appartamento Personalizzato nel Municipio XII, 1 Casa Famiglia nel territorio del C.S.M. via Casilino, Municipio VI, 1 Casa Famiglia nel territorio del CSM di via Monza, Municipio IX, 1 Casa famiglia nel territorio del Municipio I,
- **in convenzione con l'ASL RM A** collaboriamo alla gestione della Casa Famiglia in via Scarpanto, Municipio IV.
- **in convenzione con il Municipio II**, collaboriamo per l'attuazione del progetto "Verso l'autonomia" (già "Verso l'autonomia" e "Disagiatemente"), interventi a domicilio a favore di adulti con disagio medio-lieve.

▪ **Settore Immigrazione**

In data 31 luglio 2008 la Cooperativa Aelle il Punto è stata iscritta presso il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, nel *Registro degli enti e delle associazioni che svolgono attività a favore degli immigrati. Prima sezione* - Numero di iscrizione **A/543/2008/RM**.

La cooperativa si occupa di percorsi di integrazione e di inclusione sociale per immigrati, per titolari e richiedenti protezione internazionale. A questo scopo, collabora con le Istituzioni e le reti territoriali per la realizzazione di progetti di accoglienza per nuclei familiari e singoli ad alta vulnerabilità psico-sociale, lavorando al riconoscimento dei diritti di cittadinanza, curando gli aspetti legali, sociali, sanitari, psicologici e formativi di adulti e minori.

Esperienze nel settore dell'immigrazione: 1 Centro di Accoglienza per nuclei familiari di rifugiati e richiedenti asilo, nel territorio del Municipio VI (progetto ancora attivo); 1 Centro di Accoglienza per rifugiati ad alta vulnerabilità nel territorio del Municipio VI (progetto conclusosi il 30.06.2010); progetto promosso dal Comune di Roma – Assessorato alle Politiche Giovanili, in collaborazione con l'Associazione Libera, rivolto agli adolescenti, in contesti scolastici ed extrascolastici, per favorire l'integrazione di ragazzi immigrati e per la prevenzione del fenomeno del bullismo (gennaio-giugno 2008); laboratori espressivi per minori e adolescenti, laboratori di sviluppo di competenze lavorative dedicati a donne immigrate, rifugiate e richiedenti asilo (dal 2004 ad oggi).

2.2 Scheda delle prestazioni fornite

La Cooperativa Sociale Aelle Il Punto fornisce:

- Interventi di assistenza, riabilitazione, terapia alla persona o al nucleo familiare.
- Osservazione e rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente, verifica e di validità dei risultati dei progetti personalizzati.
- Supporto e funzioni di tutor al singolo e al gruppo degli utenti nello svolgimento delle attività quotidiane, di cura di se stessi e dei contesti di vita.
- Programmazione e organizzazione di attività educative, culturali e/o sportive rivolte ai singoli individui o ai gruppi.

Le prestazioni sono finalizzate a:

- favorire l'autonomia personale dell'utente, nel proprio ambiente di vita evitando ricoveri e istituzionalizzazione;
- a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione;
- supportare la persona nel recupero delle capacità residue.
- accompagnare nuclei familiari e singoli ad alta vulnerabilità psico-sociale, in un percorso di inclusione sociale attraverso il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, curando gli aspetti legali, sociali, sanitari, psicologici e formativi di adulti e minori.

3. PERSONALE IMPIEGATO

Per l'erogazione dei servizi viene impiegata un'equipe multi-disciplinare composta dalle seguenti figure professionali:

- Medici
- Psicologi
- Educatori
- Terapisti della riabilitazione
- Assistenti Sociali
- Operatori socio-sanitari
- Assistenti Domiciliari

Ogni servizio si avvale di 2 differenti figure con compiti e responsabilità diversificate ma integrate. Quali, **il Responsabile di Area** (responsabile delle varie unità operative che si riferiscono al settore con funzioni di coordinamento generale); **il Coordinatore di Unità** (responsabile della gestione della singola Unità Operativa con funzioni di coordinamento specifico).

All'interno del Servizio operano inoltre: formatori e supervisori del lavoro svolto dagli operatori.

4. DESTINATARI

Destinatari dei servizi della cooperativa, precedentemente elencati, sono:

- Persone in difficoltà, anche solo temporanea;
- Persone disabili psichici;
- Persone o nuclei familiari che vivono in situazione di grave marginalità ed isolamento sociale;
- Singoli e nuclei familiari immigrati, richiedenti e titolari di protezione internazionale.

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Di seguito vengono descritte le modalità di accesso ai servizi erogati dagli operatori della cooperativa:

a) Requisiti:

- nel caso di servizi **accreditati o in convenzione**, è necessaria la residenza nel territorio della ASL o del Comune, enti titolari del servizio;
- nel caso di servizi **privati**, chiunque può inoltrare la richiesta alla cooperativa.

b) Come si accede alla prestazione:

- su richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari allo psichiatra curante e/o all'assistente sociale presso le sedi del Centro di Salute Mentale (C.S.M.) del Dipartimento di Salute Mentale (D.S.M.) delle Asl del territorio dove si ha la residenza;
- nel caso di servizi privati, successivamente alla richiesta in cooperativa, si viene contattati dal responsabile di area *del settore servizi privati*, il quale in un tempo massimo di tre giorni, predisporre un incontro di conoscenza e valutazione del caso

c) Come si ottiene la prestazione

- nel primo caso, la prestazione è gratuita su valutazione ed indicazione del C.S.M. che presenta un progetto personalizzato e si occupa dell'invio e della gestione clinica dell'utente inserito nei servizi dove la cooperativa opera in convenzione;
- nel secondo caso, il responsabile di area predisporre e concorda con il committente un piano d'intervento, sceglie l'équipe degli operatori idonei per lo specifico caso, presenta un preventivo di spesa e viene stipulato un Contratto di Progetto Personalizzato.

d) Durata

Viene definita in base alle indicazioni del progetto individualizzato e sulla base della valutazione degli esiti.

6. EROGAZIONE DEI SERVIZI IN CONVENZIONE

A seguito della firma della convenzione, la Direzione della cooperativa entra in possesso di tutte le informazioni, utili per la corretta esecuzione del Servizio di gestione.

CARTA DEI SERVIZI

Per l'erogazione del servizio stabilito dal contratto, vengono predisposte le seguenti azioni:

- - Incarico al Responsabile di Area
- - Incarico al Coordinatore di struttura
- - Preparazione del Piano Operativo dell'Unità Operativa
- - Assegnazione degli **Operatori**

La preparazione del Piano Operativo assicura:

- La pianificazione e la programmazione del lavoro
- Il coordinamento delle risorse
- La comunicazione efficace con il Responsabile del servizio
- L'integrazione tra l'equipe del D.S.M. e gli operatori della Cooperativa

Inoltre, il Piano Operativo individua:

- Il tipo di assistenza richiesta, finalità ed obiettivi riabilitativi
- Le caratteristiche degli Utenti da prendere in carico
- Le modalità di misurazione e verifica dei risultati
- Le condizioni igienico-ambientali della struttura
- Le attrezzature e gli strumenti di lavoro
- La verifica della soddisfazione dei requisiti di Legge, circa la sicurezza nei luoghi di lavoro.

7. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Linee guida

Gli standard di qualità definiscono il livello di qualità del servizio. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali: l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- **Informazione;**
- **Risorse Umane;**
- **Qualità**

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale.

Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica.

7.2 Strumenti

In particolare la cooperativa adoterà **strumenti specifici di valutazione** (questionari, test, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei **cittadini** che usufruiscono dei servizi, dei **Committenti** che comprano un servizio e degli operatori che esplicano un servizio; inoltre per i servizi privati oltre al grado di soddisfazione lavorativa da parte degli **operatori** impegnati nel servizio domiciliare, la Cooperativa promuove la reale presenza e il radicamento sul **territorio** in cui il servizio domiciliare viene svolto.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

8. LA PROCEDURA DEL RECLAMO

La Cooperativa Aelle Il Punto intende garantire la tutela dei cittadini-clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la cooperativa si pone come obiettivo quello della **risoluzione dei problemi** al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

Il responsabile di Area è incaricato a ricevere e a valutare le segnalazioni presentate dai cittadini-clienti, fornendo loro inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi e dal regolamento dei diritti e dei doveri.

Fornisce immediata risposta al cittadino per problemi facilmente risolvibili e a predisporre l'attività istruttoria per i casi più complessi. Provvede a correggere l'errore segnalato e all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore.

8.1 Modalità di presentazione del reclamo

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con il Responsabile del Settore;
- comunicazione telefonica o via fax alla Cooperativa;
- Per lettera o per e-mail
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa

Indipendentemente dal modo in cui perviene alla Cooperativa, il reclamo viene comunque canalizzato da chiunque lo riceva verso il Responsabile di funzione per la valutazione.

Chi riceve il reclamo annota sul foglio dell'apposito **Registro NC ed azioni Correttive/Preventive (mod. RNC)** le seguenti informazioni:

- Data
- Nome di chi riceve il reclamo
- Descrizione del reclamo e nome del cliente
- Nome del Responsabile cui viene trasmesso il foglio

Nel caso in cui il reclamo sia pertinente, il Responsabile di funzione si attiva per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente o con il committente.

Se il trattamento esula dalle sue responsabilità notifica il reclamo alla Direzione che dovrà a sua volta intervenire per il trattamento direttamente o incaricando chi di competenza.

Le decisioni prese e i trattamenti applicati sono registrati sul **Registro NC ed azioni Correttive/Preventive (mod. RNC)**, compilando i seguenti campi:

- Trattamento definito
- Funzione incaricata dell'attuazione
- Data entro cui dovrà essere messo in atto il trattamento

L'esito e la effettiva applicazione del trattamento viene riportata sul **Registro NC ed azioni Correttive/Preventive, mod. RNC** da chi ha eseguito il trattamento.

Quando il trattamento non si sia dimostrato sufficiente a risolvere il problema o quando la natura del reclamo lo richieda, il Responsabile di funzione può proporre alla Direzione l'apertura di un'azione correttiva e la gestione di tale azione.

Il Responsabile qualità elabora ogni semestre elabora i dati relativi ai reclami, analizzandoli e classificandoli per tipologia

8.2 Forme di risarcimento

In caso di disservizio, la cooperativa interviene per identificare l'entità dello stesso:

- in caso di assenza improvvisa dell'operatore, la cooperativa si impegna alla sostituzione immediata, qualora non fosse possibile, l'operatore del turno precedente è tenuto a garantire la prosecuzione del servizio.
- per quanto concerne le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare nell'esecuzione del servizio, per cause a questo inerenti, vi è la copertura assicurativa che copre il rischio di responsabilità civile per danni arrecati a persone, cose. Inoltre gli operatori sono tenuti a mantenere un contegno decoroso e irreprensibile nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, osservare il segreto d'ufficio e professionale; qualora ciò non venisse pienamente rispettato la cooperativa si impegna a richiamare, sanzionare ed eventualmente sostituire gli operatori che non osservassero tale condotta.

9. SEDE DELLA COOPERATIVA

La sede legale e amministrativa della Cooperativa è in via Mastrigli n. 11, 00189 Roma.

La sede è collocata in una traversa di via Azzarita, che inizia dalla via Cassia all'altezza dell'ospedale S. Pietro, nel XX Municipio.

Il telefono è: 06/33266487

Il fax è: 06/33266606

L'indirizzo di posta elettronica è: info@aelleilpunto.it

Il sito internet è: www.aelleilpunto.it

I giorni e gli orari di apertura al pubblico sono: dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17,30.

Aggiornata il 13.10.2010