



CARTA DEI SERVIZI



Alloggio per l'autonomia Giaffa

edizione 2026
Rev. 1 febbraio 2026

Via L. Di Bernardo,1
25049 ISEO fraz. CLUSANE

☎ 030/989034

✉ giaffa@mamre.it



www.fondazionemamre.it

*“Una tenda,
arpionata
sui colli
della Divina Provvidenza
apre il suo piccolo
caloroso pertugio,
perché quanti
sul colle s’aggirano,
smarriti, entrando,
un piatto caldo
e un sorriso
vi trovino”*
(don Pierino Ferrari)

INDICE

PRESENTAZIONE	4
ENTE GESTORE	4
SITO INTERNET E SOCIAL	8
UNITÀ D’OFFERTA	8
DESTINATARI	8
LOCALIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ, SICUREZZA	8
CARATTERISTICHE COSTRUTTIVE	9
FINALITÀ	9
OBIETTIVI – PROGETTO INDIVIDUALE	9
PRESENTAZIONE/VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI INSERIMENTO	9
DIMISSIONI	10
PERSONALE	11
APERTURA SERVIZIO	11
RETTA	11
RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO	11
RICHIESTA DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	12

Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento allo scopo di far conoscere le finalità del servizio, la filosofia ed i valori di riferimento a cui la Fondazione Mamré onlus si ispira, l'organizzazione ed i servizi erogati.

Rappresenta uno strumento d'informazione a disposizione degli ospiti, dei familiari, delle Pubbliche Istituzioni e di tutti i cittadini interessati.

Risponde ai principi fondamentali di:

- **uguaglianza:** trattare con pari dignità delle ospiti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche
- **imparzialità:** equo impegno degli operatori nei confronti delle ospiti
- **continuità:** garantire la continuità assistenziale
- **diritto di scelta:** assicurare il diritto più ampio di libertà personale, commisurandolo sul rispetto delle normative vigenti e sulle esigenze organizzative e funzionali della struttura
- **partecipazione:** promuovere una corretta informazione, il coinvolgimento e la tutela in caso di prestazioni non soddisfacenti, con possibilità di esprimere suggerimenti volti al miglioramento dei servizi
- **efficacia ed efficienza:** migliorare le prestazioni ottimizzando le risorse.

La Carta dei Servizi:

- contiene gli standard di qualità dei servizi offerti;
- descrive l'organizzazione del servizio erogato;
- individua gli strumenti di verifica del servizio e di tutela dell'ospite;
- È consegnata: insieme al contratto d'ingresso ai familiari degli ospiti; è messa a disposizione del personale neoassunto e dei cittadini che la richiedono; è a disposizione di quanti la richiedano, presso la sede dell'alloggio protetto Giaffa, via L. Di Bernardo 1, oppure accedendo al sito www.fondazionemamre.it

Ente Gestore

La nostra storia

L'alloggio protetto Giaffa è gestito dalla Fondazione Mamré Onlus, con sede legale in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Risorgimento n. 173, mail fondazione@mamre.it. e sede amministrativa in Iseo (Bs) fraz. Clusane, Via Padre Marcolini, n. 6, Tel 030.9829239.

1991 Il servo di Dio don Pierino Ferrari fonda la Comunità Mamré a Clusane di Iseo il 2 ottobre 1971, festa degli Angeli Custodi

1975 Si costituisce in Associazione senza fine di lucro.

1984 Acquisisce personalità giuridica con DPGR/84/LEG – C.F. e P.IVA 01301620173. Iscritta al n° 1093 al Registro delle Persone Giuridiche della Regione Lombardia, al Registro REA. CCIAA BS 393977.

1998 Assume la qualificazione di ONLUS

1999 Viene iscritta al Registro Provinciale delle Associazioni Giuridiche della Provincia BS.

2004 L'associazione Comunità Mamré viene eretta dal vescovo di Brescia in Associazione di diritto privato con personalità giuridica Ecclesiale. Dal 17/05/2007 è iscritta al Registro regionale delle Associazioni di solidarietà familiare DDG 4988 nr. progressivo 729.

2010 L'Associazione Mamrè, con delibera di consiglio del 29/11 adotta il Codice Etico Comportamentale, che costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della responsabilità sociale. Sancisce infatti la responsabilità etica sociale e i comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione deve osservare. Il codice etico, periodicamente riconfermato è consultabile sul sito internet www.fondazionemamre.it.

2014 Nomina dell'organismo di vigilanza (ODV), insediato il 17.11. e regolarmente rinnovato. Indirizzo di posta elettronica odv.mamre@gmail.com. Ogni operatore ha la possibilità di segnalare eventuali presunte violazioni del modello e del codice Etico.

2016 Aderisce alla Rete Bresciana dei CDD e delle CSS.

2017 In data 16 ottobre avvia il processo di adeguamento alla legge Gelli-Bianco 24/2017 attraverso la nomina del risk manager, ed eventuale suo rinnovo.

2017 Nel mese di ottobre l'Associazione viene iscritta nei registri regionali degli Enti Erogatori per la riforma della presa in carico delle persone croniche.

2020 In data 21.10, con assemblea straordinaria, rep. N. 55180, racc. n. 22809, a rogito Notaio Alessandra Casini, registrato a Brescia il 03/11/2020 al n. 46211, serie IT, l'associazione "Comunità Mamrè Onlus" è stata trasformata in "Fondazione Mamrè Onlus".

La Regione Lombardia, con decreto n. 652 del 10/12/2020, ha approvato la trasformazione, recepita dalla CCIAA di Brescia il 09 febbraio 2021. Ai sensi del Dlgs. 117/2017, non appena operativo il registro nazionale del terzo settore, l'acronimo onlus sarà sostituito dall'acronimo ETS o locuzione Ente del terzo settore. Con la trasformazione giuridica la Fondazione conferma la continuità ai valori costitutivi e pone, nel contempo, uno sguardo innovativo sul futuro.

La comunità femminile di fedeli laici, alla quale appartengono le associate della precedente Associazione onlus, si è contestualmente costituita in associazione civile non riconosciuta, con la denominazione di associazione "Comunità Mamré". Tale Associazione ha il compito di nominare i componenti del CdA e del collegio sindacale della fondazione Mamrè, nonché la società di revisione.

2021 Redige il suo primo bilancio sociale, volto a evidenziarne l'impatto sul bene comune con un processo di analisi dei rapporti che l'organizzazione intrattiene con tutti quanti hanno un interesse nei suoi confronti. Racconta agli ospiti, alle loro famiglie e a quanti lo desiderano, l'identità di Mamré, i principi che la ispira, la sua missione, l'impatto che è in grado di produrre nella società la sua tipica impronta professionale e valoriale. Il documento è visionabile sul sito della Fondazione.

2022 Conclude positivamente in data 14/12 l'iter relativo alla richiesta di adesione della Fondazione Mamrè Onlus a Confcooperative. Il N. di matricola attribuito è 84542. La Fondazione è stata assegnata a Confcooperative Federsolidarietà.

2022 Il 15.12. aderisce al Contratto di Rete fra le istituzioni che si occupano della disabilità nel bresciano, denominata Rete "Connessioni".

2022, in occasione del Natale, al rinnovarsi dei vari lustri di appartenenza alla Fondazione, riconosce i lavoratori con un benefit, per sottolineare il valore del loro impegno a servizio della fragilità umana.

2023 in data 12.01 costituisce un gruppo di lavoro per la gestione del rischio aggressione. Inoltre:

2023, in ottemperanza al D.lgs. 24/2023, la Fondazione ha redatto una Procedura e adottato un canale informatico dedicato a garanzia della riservatezza del segnalante:

<https://fondazionemamre.wb.teseoerm.com/#/>.

La piattaforma è regolarmente attiva e il soggetto gestore delle segnalazioni è individuato nel Comitato Whistleblowing composto dai membri dell'Organismo di Vigilanza.

La Fondazione:

2025 in data 24/11 ha adeguato il proprio statuto per l'iscrizione al Registro Unico del Terzo Settore avviando la pratica di registrazione

2026 A seguito dell'iscrizione della Fondazione Mamrè Onlus nel registro unico nazionale del terzo settore (RUNTS) con il numero di repertorio 163819, dall'11.02.2026 l'acronimo ONLUS viene sostituito con ETS, assumendo la denominazione ufficiale di Fondazione Mamrè ETS.

Restano invariati codice fiscale e partita IVA, sede legale e sede amministrativa, riferimenti telefonici e PEC.

È in corso, inoltre, la partecipazione a progetti condivisi con altre istituzioni del terzo settore:

- la co-progettazione con **Civitas** s.r.l. e altre cooperative locali, nell'ambito del PNRR, per la gestione di "Efraim" spazio di cohousing, percorsi di autonomia e di inserimento al lavoro per cinque persone con disabilità, individuate dai Servizi Sociali dei comuni della Valle Trompia;
- il partenariato con altre organizzazioni del terzo settore per il progetto "**Magazzino diffuso**" per lo scambio e la condivisione di eccedenze.
- L'adesione alle iniziative del **Banco farmaceutico**

Welfare aziendale

- nella ricorrenza della S. Lucia, ogni anno, offre a tutti i dipendenti e collaboratori, al fine di tutelarne la salute, un voucher per la prevenzione oncologica/cardiologica, spendibile presso il Poliambulatorio Raphaël di Clusane.

Cosa facciamo

...Una lunga esperienza di lavoro socio-educativo-sanitario

La Fondazione attualmente gestisce:

- n.7 comunità socio-sanitarie per disabili;
- n. 1 una residenza socio-sanitaria per disabili
- n. 1 comunità per minori;
- n.1 una casa albergo per anziani;
- n.1 centro diurno integrato,
- n.3 alloggi protetti per disabili,
- n. 4 alloggi per l'autonomia per giovani-adulti,
- n.1 servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA),
- n.1 un mercatino solidale dell'usato;
- aderisce al progetto B1 e B1 autismo per il distretto di Brescia.

Missione

La Fondazione non ha scopo di lucro e si propone l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, promuovendo iniziative nel settore dell'assistenza sociale, socio-sanitaria..... (art. 4 punto a. della fondazione)

In continuità con l'Associazione, la Fondazione fa propri i valori fondativi di Mamrè

La sua **mission** è l'**accoglienza** per la **fecondità** che si esprime nel **servizio**, sul modello della tenda abramica: *"Poi il Signore apparve ad Abramo alle querce di Mamrè, mentre egli sedeva all'ingresso della tenda [...] vide che tre uomini stavano in piedi presso di lui [...] corse loro incontro [...] dicendo [...] permettete che vada a prendere un boccone di pane e rinfrancatevi il cuore[...]"* (Gn. Cap 18, 1-5).

L'immagine della **tenda** condensa i due principi che la mantengono vitale:

- la flessibilità della sua struttura
- la tensione a coniugare il radicamento alle origini e l'apertura al rinnovamento, che garantiscono il divenire in un continuo progresso.

La tenda è resa solida da quattro tiranti, assunti a ideali, che sostanziano l'operatività:

- l'*originalità* riconosciuta e valorizzata in ogni persona
- l'*amicizia* che si esplica nella condivisione, nella collaborazione e nella capacità di operare insieme
- la *fiducia nella Divina Provvidenza* come consapevolezza che l'impegno umano e professionale si inserisce in una "Regia superiore" che lo potenzia e completa
- l'*attenzione ai bisogni emergenti* che si attua nella capacità di lettura aggiornata delle molteplici problematiche, di individuare una risposta adeguata e di coinvolgere quanti possono renderla efficace.

Gli **ideali** prendono forma nelle sedi operative che si caratterizzano nel:

- riconoscere la dignità e la unicità di ogni persona
- valorizzare la corresponsabilità, la partecipazione e l'umanizzazione degli interventi nell'organizzazione dei servizi
- favorire l'integrazione e la collaborazione con la comunità locale e con i servizi territoriali;
- curare la quotidianità dove l'attenzione ai dettagli diventa un valore aggiunto
- condividere con le persone di cui ci si prende cura il loro specifico percorso progettuale, orientato al benessere, all'autonomia e alla partecipazione nella vita sociale
- garantire il rispetto e il valore delle persone disabili accolte
- promuovere il volontariato riconoscendone la complementarietà dell'apporto nel funzionamento dei servizi.

A partire dalle intuizioni profetiche del fondatore don Pierino Ferrari (1929-2011), La Fondazione è attivamente impegnata sul territorio Bresciano nel settore sociale, socio-assistenziale e socio-sanitario. Attualmente gestisce sette comunità socio-sanitarie per disabili; una comunità alloggio per minori; una casa albergo per anziani; un centro residenziale sanitario per disabili, un centro diurno integrato, tre alloggi protetti per disabili, tre alloggi per l'autonomia per giovani-adulti e un servizio di comunicazione aumentativa-alternativa (CAA).

Governo

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica, composto da:

- Tecla Cioli Presidente
- Gasparotti Cristina Vicepresidente

- Tedeschi Beatrice Consigliere delegato
- Mombelli Silvia Consigliere
- Ferrari Lucia Consigliere delegato

Le funzioni di ciascun attore e le relazioni tra funzioni, sono individuabili nel funzionigramma e nell'organigramma.

Gli operatori, che a qualsiasi titolo fanno parte di Mamrè, sono coinvolti nel dare forma agli ideali e all'organizzazione all'interno dell'unità d'offerta in cui prestano servizio.

Sito internet

Il sito internet www.fondazionemamre.it consente a chi lo desidera un rapido ed esaustivo accesso alle informazioni relative all'Ente Gestore. È suddiviso in aree tematiche raggiungibili dalla homepage. Dall'area disabili è possibile raggiungere la pagina relativa alla presente unità d'offerta con la possibilità di visionare la presente Carta dei Servizi.

L'Unità d'offerta

L'alloggio protetto Giaffa (ora innanzi Giaffa), è un'unità d'offerta sociale, a carattere residenziale, nata per rispondere ai differenti bisogni nell'area della disabilità; attua interventi educativi, orientati alla promozione e al mantenimento dell'autonomia possibile, a favore delle persone ospitate e di conseguente sostegno al loro nucleo familiare. È denominato "Giaffa", che significa "giardino fiorito" e anche "porto ospitale" a significare da un lato la collocazione in un ambiente di vita giovane e variegato; dall'altro l'accoglienza incondizionata di ogni persona, nella sua irripetibile e inconfondibile originalità.

L'appartamento ha sede Iseo (BS), in via L. Di Bernardo 1, in una struttura di proprietà della Parrocchia "Cristo Re" di Clusane. L'alloggio protetto "GIAFFA", si colloca nella rete territoriale dei servizi sociali per persone disabili adulte.

Destinatari

È una struttura residenziale che accoglie fino a 2 persone adulte con disabilità mentale lieve-media, di genere femminile, che necessitano di parziale sostegno socio-educativo-assistenziale nella gestione della loro vita, perché impossibilitate a rimanere nel proprio nucleo familiare o per le quali è auspicabile un percorso di vita al di fuori della famiglia d'origine. Non sono compresi nei destinatari persone non autonome dal punto di vista motorio.

Localizzazione, accessibilità, sicurezza

L'alloggio protetto **Giaffa** ha sede in Clusane, frazione di Iseo che si affaccia sul lago omonimo. È localizzato in un luogo vitale del paese: l'oratorio e le sue strutture. È posto infatti all'interno di un complesso edilizio nel quale hanno sede il bar dell'oratorio e le aule di catechismo. È circondato da un piccolo parco verde e da campi di pallavolo, pallacanestro e calcio. Sono facilmente accessibili a piedi i vari servizi pubblici del paese: farmacia, bar, banca, posta...

L'unità d'offerta è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici, che effettuano frequenti corse specie nel periodo scolastico. La fermata più vicina è a 200 dall'alloggio. L'alloggio è dotato di parcheggio, interno. Lo spazio di manovra per l'accesso e l'uscita dai parcheggi è interno all'area, in condizioni di massima sicurezza. L'accesso all'appartamento si effettua tramite scala esterna.

La struttura si sviluppa su due piani fuori terra collegati da una scala interna situato all'interno di una zona protetta. L'accesso carraio dà su un ampio parcheggio privato. La struttura è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza.

Caratteristiche costruttive

Tutti gli elementi costruttivi e gli impianti garantiscono il rispetto delle norme urbanistiche edilizie, di prevenzione incendi, d'igiene e sicurezza.

L'edificio risponde alle norme antisismiche in vigore.

Le soluzioni architettoniche adottate e l'organizzazione degli spazi interni sono concepiti per favorire l'autonomia e la socializzazione e, nel contempo, per rispettare la privacy degli ospiti medesimi.

L'alloggio protetto è composto da soggiorno e cucina, un locale studio, tre camere singole, due bagni e due luoghi di disimpegno.

Finalità

L'inserimento in alloggio protetto ha come finalità per le ospiti:

- sperimentazione spazi di autonomia nelle attività del quotidiano in relazione agli obiettivi inseriti nel progetto individuale per ciascuna
- valorizzazione nel massimo grado possibile delle abilità residue, nel rispetto dei desideri e delle aspettative personali
- garanzia di uno spazio protetto di autodeterminazione
- promozione di una buona Qualità di Vita.

Obiettivi – Progetto Individuale

Per ciascuna ospite inserita viene elaborato un progetto individuale con finalità identificate e condivise con la partecipazione dell'ospite, dei servizi sociali referenti e delle famiglie.

Gli obiettivi che ne conseguono scaturiscono dalle capacità e performance della persona, associate alle attitudini ed alle preferenze individuali e si declinano in interventi assistenziali, educativi, sociali.

Il progetto è sottoscritto da tutte le parti coinvolte nel processo d'inserimento. Sono previste verifiche periodiche di monitoraggio e modifica dello stesso, in ragione dell'andamento e dei cambiamenti, in itinere, delle ospiti.

Presentazione/valutazione della domanda di inserimento

L'interessato o il familiare che desiderano presentare domanda di ammissione, vengono indirizzati al servizio sociale comunale o all'Equipe Operativa Handicap della ASST di riferimento anagrafica, per l'istruzione della pratica. La richiesta di inserimento, deve essere valutata dall'Equipe Operativa Handicap dell'ASST e dai Servizi Sociali di riferimento, al fine di individuare l'attitudine della candidata

per l'alloggio protetto Giaffa. Al ricevimento della domanda scritta d'inserimento, se necessario, si concorda con i servizi sociali interessati un'incontro di conoscenza per la presentazione del candidato.

La domanda d'inserimento, corredata dalla relazione psicosociale aggiornata, deve riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- CF, stato di cittadinanza per gli stranieri
- Grado e tipo di invalidità, con possesso o meno dell'assegno di accompagnamento
- Indirizzo e n. telefono della famiglia/tutore/AdS.

Di seguito, la responsabile del servizio, unitamente alla Presidente valuta la compatibilità del candidato rispetto alle finalità dell'alloggio protetto ed all'eventuale ospite già inserito.

La presidente dell'Associazione, nel breve periodo, risponde in forma scritta dando il proprio consenso o meno all'inserimento dell'ospite o all'iscrizione in lista d'attesa.

La lista d'attesa è composta dai candidati che hanno ottenuto il consenso all'inserimento, ma che non sono ancora inseriti per mancanza di posto.

Il criterio di composizione della graduatoria della lista d'attesa risponde ai seguenti requisiti:

1. provenienza da altre strutture della Fondazione Mamrè Onlus
2. provenienza dal Comune di Iseo
3. provenienza dai comuni della ASST della Franciacorta
4. provenienza dai comuni fuori distretto, ma dell'ATS Brescia
5. anzianità di accoglimento della domanda

L'ospite in lista d'attesa, i suoi famigliari/tutori/AdS o i servizi sociali invianti, possono conoscere la collocazione nella lista d'attesa facendo richiesta al responsabile.

Verificata la disponibilità di posto, il responsabile di servizio valuta la lista d'attesa, ed in base ai criteri sopra esposti contatta i candidati con telefonata diretta oppure attraverso i servizi sociali invianti. Il candidato e la sua famiglia hanno 48 ore per rispondere alla richiesta di inserimento, che se positiva deve avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla chiamata. Se interessati, i famigliari visitano l'alloggio protetto, per una prima conoscenza.

Nel caso di conferma dell'inserimento, i familiari vengono ulteriormente informati sui documenti da predisporre e da sottoscrivere, secondo quanto previsto nelle linee guida e normative in essere, compreso il colloquio per la raccolta dell'anamnesi. Nel giorno dell'inserimento, il referente giuridico dell'ospite o l'ospite stesso, sottoscrivono il contratto d'ingresso.

La rinuncia definitiva all'inserimento in lista d'attesa avviene in forma scritta da parte dell'Ente che ne ha invitato la domanda.

Dimissioni

L'ospite viene dimesso alla fine del percorso educativo stabilito nel progetto.

La dimissione può essere anticipata quando:

- a. sopraggiungono condizioni esterne od interne che rendono inattuabile il progetto,
- b. gli obiettivi prefissati dall'inserimento siano stati raggiunti.

La dimissione viene effettuata con comunicazione scritta dall'Ente che ha formulato la richiesta di ammissione.

Prima di tale data verrà ugualmente corrisposta la retta per l'occupazione del posto, anche se l'utente è assente. Non è infatti accolta, ai fini amministrativi, la comunicazione di dimissione retrodatata.

I periodi di vacanza, come i periodi di prova in servizi residenziali ritenuti più idonei al caso, non sono computabili al fine di una eventuale riduzione di retta.

La dimissione può anche essere formalizzata dal responsabile dell'alloggio nei casi in cui sopraggiungano condizioni che rendano inattuabile il progetto educativo, con disponibilità di proroga, fino all'individuazione di una soluzione alternativa.

Se la dimissione avviene per trasferimento presso un'altra struttura residenziale, si rilascia una relazione conclusiva sul trattamento al fine di assicurare la continuità assistenziale.

Personale

La responsabile dell'alloggio protetto è l'EP Silvia Mombelli che si occupa dell'aspetto tecnico-organizzativo, del sistema informativo e di tutti gli aspetti inerenti il rispetto delle normative vigenti. Provvede alla stesura dei progetti individuali delle due ospiti e collabora con eventuali altre figure coinvolte, i familiari e i servizi socio-sanitari interessati nell'attuazione degli stessi; partecipa alle verifiche progettuali periodiche e indirizza i servizi invianti nell'individuare eventuali interventi successivi alla dimissione.

Altri operatori vengono individuati in quantità e qualità nel progetto individuale, in relazione al raggiungimento degli obiettivi previsti. Anche il volontariato viene promosso come valore aggiunto per il raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individuale.

Completano l'organico gli operatori assunti dall'Associazione per tutti i servizi correlati (ragioniera, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, manutentore...) e i consulenti, presenti a prestazione professionale, attraverso nomina o contratto (consulenti del lavoro, fiscali, amministrativi, della formazione, della sicurezza sui luoghi di lavoro, della privacy...).

Apertura servizio

Il servizio è aperto 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Retta

La retta mensile viene determinata annualmente dalla Fondazione Mamrè Onlus in relazione alle prestazioni contenute nel progetto individuale ed erogate all'ospite. Eventuali variazioni nell'anno sono effettuate in corrispondenza della modifica dei termini progettuali.

La retta comprende:

- costo del personale previsto nel progetto, del personale dei vari servizi correlati, sopra citati
- il costo del vitto e dell'alloggio
- il costo dei prodotti per l'igiene ambientale

Il pagamento della retta è mensile e avviene entro 10 giorni del mese successivo a quello di competenza.

Le assenze non costituiscono riduzione di retta.

Non è previsto nessun deposito cauzionale.

Per informazioni aggiornate sulle rette è possibile telefonare alla sede amministrativa a Clusane d'Iseo (BS), tel. 030/9829239 in orari d'ufficio: 09,00-12,00 /14,00-16,00.

Responsabile delle relazioni con il pubblico

La Fondazione Mamré onlus garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori. Essi possono: chiedere informazioni sui servizi erogati, chiedere chiarimenti e/o specificazioni, segnalare disservizi e/o disagi subiti, ottenere risposte esaurienti alle loro richieste e/o alle loro segnalazioni.

Le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti o le indicazioni funzionali al miglioramento del servizio erogato possono essere presentate al responsabile dell'alloggio, di persona, previo appuntamento, o in forma scritta.

Responsabile dell'Urp è la vicepresidente della Fondazione Mamré onlus, Cristina Gasparotti. Nell'esercizio delle sue funzioni è disponibile a ricevere gli ospiti e/o le loro famiglie e gli operatori di altre istituzioni. Può essere contattata via mail all'indirizzo di posta elettronica: urp@mamre.it, oppure al seguente recapito telefonico: 345/6673374. Riceve dal lunedì al venerdì, previo appuntamento, concordando la sede dell'incontro. La Responsabile Urp è impegnata ad attivarsi con celerità, e comunque entro i dieci giorni, per predisporre adeguate risposte ai problemi che sono stati sottoposti.

Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

In base all'art. 22 della legge 241/90 "richiesta di accesso ai documenti amministrativi", il legale rappresentante dell'ospite, o chiunque vi abbia interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, si può rivolgere alla responsabile per chiedere certificazioni.

I documenti vengono poi rilasciati al richiedente, su autorizzazione del legale rappresentante dell'ospite, senza richiesta di alcun contributo, in un tempo massimo di 7 giorni, salvo giustificati impedimenti.



Stampato in proprio

Edizione 2026

Rev.1 - febbraio 2026