



Città di Vittorio Veneto

Medaglia d'oro al V.M.

Piazza del Popolo, 14 - 31029 Vittorio Veneto TV

C.F. e P.I. 00486620263

Centralino 0438 5691 - Fax 0438 569209

www.vittorioveneto.gov.it

pec.comune.vittorioveneto.tv@pecveneto.it



Centro Antiviolenza Vittorio Veneto

Piazza del Popolo, 15 – 31029 Vittorio Veneto TV

Telefono 0438/569451

centroantiviolenza@comune.vittorio-veneto.tv.it

CENTRO ANTI VIOLENZA VITTORIO VENETO

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 55 del 19.03.2020

Premessa

La Carta del Centro Anti Violenza Vittorio Veneto intende rispondere alla volontà di comunicare in modo trasparente ciò che l'Amministrazione mette a disposizione delle donne sul tema della violenza domestica. In particolare, questo documento contiene informazioni sulle modalità di accesso e sul funzionamento di un servizio pubblico dedicato. Il Centro Anti Violenza è un servizio in costante evoluzione che, nato nel 2015, nel corso di pochi anni è cresciuto, si è trasformato e continuerà a modificarsi nel futuro. I contenuti, quindi, della seguente Carta saranno oggetto di aggiornamento continuo in funzione delle novità legislative, dell'evoluzione del problema, degli assetti organizzativi.

Principi della Carta del Servizio

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dalla Legge n. 328/00 a tutela delle utenti, con l'obiettivo di descrivere le attività svolte dal Centro Anti Violenza, i principi di base, le modalità di funzionamento e i requisiti d'accesso previsti. In tal modo è possibile garantire un'informazione trasparente dei servizi offerti così da far conoscere le opportunità e le risorse messe a disposizione alla collettività e al territorio.

Il Centro Anti Violenza Vittorio Veneto opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. Nello specifico i servizi sono realizzati sulla base dei seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza del servizio, riservatezza, informazione e partecipazione.

Chi siamo

Il Centro Anti Violenza è un servizio della Città di Vittorio Veneto, afferente ai Servizi Sociali e Culturali - 11° U.O. "Sociale - Condizione Giovanile". È stato istituito nel 2015 come risposta ad un bando specifico della Regione Veneto. È collegato al numero di pubblica utilità nazionale 1522 e aderisce al Coordinamento Regionale dei Centri Anti Violenza pubblici. È presente al "Tavolo interistituzionale per la promozione di strategie condivise finalizzate alla prevenzione ed al contrasto del fenomeno della violenza nei confronti delle donne" costituito dalla Prefettura di Treviso e al "Tavolo operativo interistituzionale – Distretto di Pieve di Soligo – Violenza domestica e stalking" coordinato dall'Ulss 2 Marca Trevigiana - Distretto Pieve di Soligo.

Mission

Il Centro Anti Violenza a gestione pubblica rappresenta una sfida e un'opportunità per la Città di Vittorio Veneto, che ha scelto di investire sui diritti delle donne contrastando la violenza di genere e sostenendo le donne che subiscono violenza attraverso la conoscenza del fenomeno e la promozione di un cambiamento sociale e culturale improntato al rispetto dei generi e alle pari opportunità. Cardine del Centro è sviluppare processi di empowerment e favorire l'autodeterminazione delle donne.

Accoglienza

Il Centro Anti Violenza Vittorio Veneto accoglie donne sole e con figli minorenni, attenendosi alla normativa nazionale e regionale vigente in materia – L. n. 119/13 e L.R. n. 5/2013. Si rivolge in modo prioritario, ma non esclusivo, alle donne residenti nel territorio dell'ex Ulss 7 (28 Comuni). Per coloro che sono residenti o domiciliate in altri comuni viene valutato l'avvio di un percorso a seconda delle singole situazioni o un loro orientamento presso altri Centri Anti Violenza più prossimi al territorio in cui

dimora la donna. Il Centro accoglie le donne a prescindere dal fatto che abbiano o meno sporto denuncia o che intendano farlo.

Formalizzazione del percorso

Il Centro Anti Violenza può rilasciare comunicazione scritta, su richiesta della donna, relativa al percorso intrapreso per gli usi consentiti dalla legge (es. ai fini della richiesta del congedo lavorativo INPS o per l'iter giudiziario).

Rete

Il Centro opera in stretta integrazione con i seguenti servizi territoriali:

- i Servizi Sociali comunali del luogo di residenza della donna, per l'attivazione di progetti individuali relativi, in particolare, a donne con figli minori, nonché per la valutazione del rischio derivante dalla pericolosità del partner autore di violenza, al fine di facilitare decisioni dei Servizi Sociali stessi riguardanti la messa in protezione urgente della donna e dei suoi eventuali figli;
- I servizi specialistici afferenti all'ULSS e – Distretto Pieve di Soligo;
- Forze dell'Ordine.

Prevenzione e sensibilizzazione

Il Centro Anti Violenza è impegnato parimenti in attività di sensibilizzazione sul tema del contrasto alla violenza di genere insieme ad altri soggetti pubblici e del mondo del volontariato. Tra le diverse iniziative, particolare attenzione è rivolta ai contesti scolastici con attività di prevenzione e sensibilizzazione inserite nell'ambito di Piani di Offerta Formativa rivolte agli/alle studenti/esse di Scuole cittadine e non solo. Costante è, inoltre, la partecipazione del personale del Centro ad occasioni informative nell'ambito di seminari e ad iniziative culturali di respiro cittadino/comunitario finalizzate al cambiamento di contesti sociali che educano alla cultura della violenza.

Comunicazione

Il sito web dedicato – www.comune.vittorioveneto.gov.it/centroAntiViolenza - svolge una funzione di supporto sia sotto il profilo della comunicazione sia alla gestione del Centro Anti Violenza, con informazioni di servizio. Inoltre, periodicamente, il Centro Anti Violenza realizza campagne di comunicazione sul territorio cittadino attraverso l'affissione di manifesti, l'utilizzo di strumenti collocati all'interno o all'esterno di mezzi pubblici (adesivi esterne, locandine, ecc.), la stampa di materiale informativo da diffondere nei servizi pubblici comunali e in occasione di iniziative utili ad intercettare il maggior numero di persone. Il Centro è inserito nell'elenco regionale dei Centri Anti Violenza gestito dalla Regione Veneto.

SERVIZIO	Centro Anti Violenza
A CHI E' RIVOLTO	Donne maggiorenni, di nazionalità italiana e straniera, sole o con figli minori che subiscono violenza fisica, sessuale, psicologica, economica, stalking, prevalentemente nell'ambito di un contesto domestico o nelle relazioni intime.
COSA OFFRIAMO	Il Centro Anti Violenza mette a disposizione un insieme di attività di supporto gestite direttamente o in rete con altri soggetti del territorio: - accoglienza, ascolto e orientamento in un'ottica di sicurezza e nella sospensione del giudizio,

	<ul style="list-style-type: none"> - accompagnamento individualizzato nel percorso da intraprendere per uscire dalla violenza, - supporto alla denuncia attraverso un lavoro in rete con la Polizia Locale e le Forze dell'Ordine, - consulenza legale specializzata in materia civile e penale; - supporto psicologico; - collegamento con i Servizi Sociali territoriali per mettere in protezione la donna, sola o con figli minorenni, nelle situazioni di pericolo per la loro incolumità, - percorsi di accompagnamento al lavoro; - invio ad altri soggetti del territorio per interventi complementari; - gruppo di auto mutuo aiuto. <p>Tutte le attività ed i servizi offerti sono gratuiti.</p> <p>Il Centro garantisce riservatezza attraverso un'accoglienza presso spazi fisici esclusivamente dedicati, nonché rispetto alla vigente normativa sul trattamento dei dati personali. Agli autori di violenza è impedito l'accesso presso la sede del Centro Anti Violenza.</p>
COME SI ACCEDE	<p>Il Centro si trova in Piazza del Popolo n. 15. E' facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici. Per accedere al servizio è possibile telefonare o venire di persona nei seguenti giorni di apertura del servizio:</p> <p>LUNEDI' dalle 9.00 alle 12.00 MARTEDI' dalle 16.00 alle 18.00 MERCOLEDI' dalle 9.00 alle 12.00 GIOVEDI' dalle 17.00 alle 19.00 (solo su appuntamento) VENERDI' dalle 9.30 alle 12.30</p> <p>Il numero di telefono 0438 569451 è attivo negli stessi giorni e orari. In orario di chiusura è attiva una segreteria telefonica.</p> <p>Il Centro Anti Violenza inoltre è collegato al numero nazionale dedicato alla violenza contro le donne 1522 del Dipartimento Pari Opportunità.</p> <p>Il Centro può anche essere contattato via mail all'indirizzo: centroantiviolenza@comune.vittorio-veneto.tv.it.</p> <p>All'interno del sito web del Comune sono contenute informazioni sul Centro Anti Violenza: www.comune.vittorioveneto.gov.it/centroAntiViolenza.</p> <p>Il Centro garantisce la sua apertura tutto l'anno.</p>
PERSONALE	<p>Tutto il personale messo a disposizione dal Centro è di genere femminile. Il gruppo di lavoro è costituito da un'équipe di persone in parte dipendenti del Comune di Vittorio Veneto, in parte dipendenti (psicologhe e legale) di una cooperativa; tutto il personale è coordinato dal responsabile dell'U.O. "Sociale - Condizione Giovanile". Nel Centro Anti Violenza operano anche volontarie. Le operatrici si occupano di accoglienza ed accompagnamento individualizzato delle donne nei percorsi di autodeterminazione e affrancamento dalla violenza. Una parte del personale si occupa delle questioni amministrative ed è dipendente del Comune di Vittorio Veneto. Le</p>

	<p>volontarie operano sul territorio per la promozione del Centro e la sensibilizzazione delle tematiche collegate al tema della violenza.</p>
METODOLOGIA DI LAVORO	<p>L'accoglienza è basata sulla relazione tra donne ed è personalizzata.</p> <p>Nessuna azione viene svolta dall'operatrice senza informarne la donna.</p> <p>L'atteggiamento delle operatrici non è giudicante, mira a stabilire una relazione di fiducia con la donna e non esprime valutazioni sulle competenze genitoriali.</p> <p>Tempi di chiamata per il 1° colloquio: max. 1 settimana dal 1° contatto di accoglienza, fatta eccezione per le urgenze.</p> <p>Dopo alcuni colloqui di conoscenza e approfondimento della situazione specifica, la donna e l'operatrice elaborano e condividono il percorso da intraprendere e quali supporti attivare. L'operatrice fornisce strumenti ed informazioni circa i diritti, le risorse, le criticità; facilita l'accesso alle reti formali e informali proponendo processi di autonomia e consapevolezza.</p> <p>L'attività di mediazione familiare è esclusa dall'offerta del Centro, coerentemente con i requisiti previsti dalla normativa e dalle linee guida in materia. L'operatrice opera in stretta collaborazione con il legale e il Responsabile dell'U.O. Sociale e Condizione Giovanile. Collabora altresì con i Servizi Sociali e Sanitari territoriali (Consultorio Familiare, Neuropsichiatria Infantile, Centro di Salute Mentale, Ser.D), con le Forze dell'Ordine e i Pronto Soccorso ospedalieri, informandone la donna.</p>
RISORSE	<p>Il Centro Anti Violenza si avvale di finanziamenti comunali. Inoltre ha accesso, attraverso bandi, ai finanziamenti nazionali e della Regione Veneto.</p> <p>Tali risorse sono utilizzate per finanziare la gestione delle varie attività messe in campo dal Centro Anti Violenza, quali: il personale, la consulenza legale, il supporto psicologico, i percorsi di accompagnamento al mondo del lavoro, la supervisione, la formazione delle operatrici, la prevenzione e la sensibilizzazione sul territorio. Il Centro Anti Violenza beneficia occasionalmente di contributi di enti e donazioni di associazioni</p>
GESTIONE DELLA QUALITA'	<p>Il Centro svolge il monitoraggio dei dati richiesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal Ministero di riferimento; - dalla Regione Veneto; - dall'ISTAT, - da altri Enti e istituzioni. <p>Alle donne che accedono al servizio viene garantito il rispetto della riservatezza e della vigente normativa sul trattamento dei dati personali attraverso l'utilizzo di una scheda, compilata dall'operatrice referente per ogni singola donna.</p>