

Comune di Venezia

# Carta dei Servizi

**Servizio**

**Promozione**

**Inclusione Sociale**





Comune di Venezia  
**Carta dei Servizi**

**Servizio  
Promozione  
Inclusione  
Sociale**

*Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei servizi:  
gli operatori del Servizio, la Direzione Politiche Sociali Partecipative e  
dell'Accoglienza, i cittadini coinvolti con i focus group.*

# Indice

## Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione	4
Caratteristiche di questa carta	4

## A. Norme e principi

1. Principi fondamentali	5
2. Principali riferimenti normativi	6

## B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione e caratteristiche del Servizio	7
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, destinatari specifici, modalità di accesso.	8
• <i>Riduzione del danno</i> : attività rivolta a persone consumatrici di sostanze stupefacenti.	8
• <i>Senza dimora</i> : attività rivolta a persone senza dimora e in povertà estrema.	11
• <i>Protezione sociale e umanitaria</i> : attività rivolte a vittime di grave sfruttamento e tratta; interventi con persone che si prostituiscono.	14 16
• <i>Area penitenziaria</i> : attività rivolta a persone detenute nelle carceri veneziane, ad ex detenuti residenti, a familiari di detenuti.	19
• <i>Etam</i> - animazione di comunità e territorio.	21
3. Cosa garantiamo: impegni, standard di qualità e diritto al rimborso	24

## C. Rapporti con i Cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente	29
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, indagini di soddisfazione	29

## D. Informazioni utili

Recapiti e orari	33
------------------	----

## Cos'è la Carta dei Servizi

### Introduzione

La Carta dei Servizi del Servizio Promozione Inclusione Sociale ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo sull'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini e cittadine.

### Caratteristiche di questa carta

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La parte variabile con le schede annuali riporta :

- i progetti di miglioramento;
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni;
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

## A. Norme e principi

### 1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi del Servizio Promozione Inclusione Sociale si ispira ai seguenti principi:

#### Uguaglianza

È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini-utenti tenendo conto anche delle diverse aree geografiche del Comune. Vengono adottate, infine, tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone con disabilità.

#### Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.

#### Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

#### Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione delle stesse, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. Il cittadino-utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del

servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Viene inoltre acquisita, periodicamente, la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

### Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### Efficienza ed efficacia

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

## 2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio Promozione Inclusione Sociale sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Dlgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;
- Delibera della Giunta Comunale di Venezia n° 545/2006: "Linee guida per la predisposizione delle carte dei servizi del Comune di Venezia".

## B. Presentazione del Servizio Promozione Inclusione Sociale

### 1. Missione, finalità e caratteristiche del Servizio

Il Servizio realizza interventi finalizzati al prendersi cura di persone o gruppi segnati da diverse forme e gradi di emarginazione promuovendo azioni per prevenire l'esclusione sociale anche attraverso la sensibilizzazione e il coinvolgimento della comunità locale.

Le attività, anche se in misura diversa a seconda delle varie tipologie di destinatari, si ispirano alle seguenti modalità di intervento:

- coinvolgimento attivo dei destinatari e condivisione, in modo chiaro e trasparente, di tutte le fasi dei progetti socio-educativi loro offerti;
- ricerca attiva delle persone che non sono in grado o non vogliono rivolgersi ai servizi nei luoghi abituali di vita e/o di ritrovo al fine di offrire informazioni e materiali per attenuare i rischi a cui sono esposti ed eventualmente accompagnarli a servizi specialistici;
- impiego di professionalità anche acquisite "sul campo" o appositamente individuate (ad esempio mediatori linguistico-culturali per gli utenti stranieri) da affiancare agli operatori per facilitare il contatto con l'utenza e fare da ponte tra culture diverse.

A seguito della riorganizzazione del luglio 2010, è cambiata la denominazione del Servizio (da "Adulti" a "Promozione Inclusione Sociale").

Le Unità Operative afferenti sono :

- › Riduzione del >Danno,
- › Senza Dimora,
- › Protezione Sociale e Umanitaria,
- › Area Penitenziaria,
- › ETAM – animazione di comunità e territorio

## **2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, destinatari specifici, modalità di accesso per singola unità operativa**

### **■ RIDUZIONE DEL DANNO** **Attività rivolta a persone consumatrici di sostanze stupefacenti**

#### **Finalità specifiche**

- Offrire ai consumatori di sostanze stupefacenti informazioni sulla loro pericolosità e su come tali rischi per la salute aumentano quando se ne fa un uso che non tiene conto di alcune regole di prevenzione;
- Sostenere queste persone perché possano prendersi cura in modo migliore di sé stessi cambiando i loro comportamenti “a rischio” e, quando lo desiderano e lo accettano, metterli in contatto con i servizi specialistici.

#### **Caratteristiche specifiche**

Svolgiamo le nostre attività direttamente nei luoghi di ritrovo e di aggregazione spontanea dei consumatori di sostanze stupefacenti tramite due Unità di Strada che raggiungono periodicamente alcune zone della città, e all'interno del Drop-In (spazio di sosta e socializzazione).

#### **A chi si rivolge**

- Persone consumatrici di sostanze stupefacenti, sia che ne facciano un uso problematico o solo occasionale, già in contatto con servizi sanitari specifici o che non si sono ancora rivolte ad essi;
- Cittadinanza coinvolta dalle conseguenze legate al fenomeno della tossicodipendenza di strada.

## Cosa offre

### ■ Attività informativa e di prevenzione ai consumatori di sostanze stupefacenti:

- › informazioni sui danni legati all'uso di sostanze stupefacenti;
- › informazioni su tematiche sociali, sanitarie, legali e sui corrispondenti servizi presenti sul territorio;
- › distribuzione di materiale (siringhe, acqua distillata, salviette disinfettanti, preservativi, ecc. o per piccole medicazioni);
- › ritiro di siringhe usate;
- › disponibilità a svolgere colloqui;
- › disponibilità a contattare i servizi sociali e sanitari ed eventualmente ad accompagnare gli interessati.

**Dove:** l'intervento si svolge in strada, nelle zone frequentate dai consumatori di sostanze stupefacenti e al Drop In

E' stato attivato, inoltre, un intervento di prevenzione rivolto specificatamente a giovani consumatori di sostanze stupefacenti, alcol compreso, (progetto giovani Tips and Tricks) attuato nei luoghi del divertimento (discoteche, raves, altri eventi) e/o di aggregazione.

### ■ Mediazione dei conflitti: alla cittadinanza e ai consumatori di sostanze stupefacenti :

All'occorrenza possiamo fare da punto di riferimento e offrirci come mediatori in quelle situazioni di potenziale conflitto che, a volte, si creano tra gruppi di cittadini e di consumatori svolgendo:

- › osservazioni sul territorio e rilevazioni delle situazioni più "calde";
- › raccolta delle segnalazioni;
- › attività di mediazione di conflitti tra cittadini e consumatori di sostanze stupefacenti.

**Dove:** ovunque si presenti il problema all'interno del territorio comunale.

## Requisiti per l'accesso

Non ci sono limiti di età né chiediamo documenti di identità o bisogna avere necessariamente la residenza nel Comune per poter ricevere le prestazioni.

## Modalità di accesso

Per conoscere nel dettaglio gli orari di accesso alle Unità di Strada e al Drop in è possibile contattarci telefonicamente ai numeri: **041.2746068** - cell. **348.1521787**.

Negli orari in cui gli operatori non sono disponibili è attiva una segreteria telefonica.

Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: *riduzione.danno@comune.venezia.it*

## Quanto costa

Tutte le prestazioni sono completamente gratuite.

## ■ **SENZA DIMORA**

### **Attività rivolta a persone senza dimora e in povertà estrema**

#### **Finalità specifiche**

- Costruire una rete integrata di interventi mirata ad accogliere e a instaurare una relazione di aiuto con le persone senza dimora;
- sviluppare dei dispositivi tra loro interconnessi e di facile accesso che, a partire dal lavoro di strada, offrano anche pronta accoglienza notturna (nel periodo invernale) e assistenza socio-sanitaria;
- costruire e rafforzare percorsi individuali di contatto, presa in carico e accompagnamento ad altri servizi dei soggetti senza dimora nella prospettiva del reinserimento sociale;
- promuovere la solidarietà da parte della comunità locale.

#### **Caratteristiche specifiche**

Le attività vengono programmate da un tavolo cittadino, coordinato dal Comune di Venezia, che, tramite un'attività formalizzata di co-progettazione, coinvolge come partner per la realizzazione delle varie azioni tutte le realtà che lavorano con i senza dimora oltre che la Provincia e l'Azienda ULSS 12 Veneziana.

Viene utilizzata una Unità di Strada che svolge quotidianamente la sua attività, prevalentemente in orario serale/notturno durante l'inverno, ma anche in altri orari durante i diversi periodi dell'anno, raggiungendo le zone particolarmente frequentate dalle persone senza dimora.

Sono a disposizione, inoltre, ambienti idonei per una pronta accoglienza notturna e per l'accoglienza diurna, operatori sociali e sanitari per proporre diversificate possibilità di reinserimento sociale e una prima assistenza sanitaria.

#### **A chi si rivolge**

- Persone senza dimora che versano in stato di povertà estrema presenti nel territorio del Comune di Venezia;
- cittadinanza coinvolta dalle conseguenze legate al fenomeno del vagabondaggio .

## Cosa offre

- **Lavoro di strada** continuativo (orari diversificati a seconda del periodo dell'anno) con funzioni di contatto, monitoraggio dell'utenza, filtro e accompagnamento alla pronta accoglienza notturna nel periodo invernale (Coop. Caracol);
- **Lavoro di strada** c/o le stazioni Ferroviarie di Venezia e Mestre più volte alla settimana con funzioni di contatto, informazione e ascolto delle persone senza dimora e distribuzione di viveri e vestiario (Volontari Stazione di Mestre, Ass.ne Cerchio della Vita, Ass.ne Gocce di Luce, Ass.ne City Angels, Ass.ne Fare Comunità);
- Apertura, in orario diurno per 2 giorni alla settimana, di uno **spazio di accoglienza** presso la mensa di Ca' Letizia a Mestre con la presenza di educatori professionali per garantire ascolto ed orientamento (Coop. Gea);
- Apertura di un servizio docce (2 volte/settimana) c/o Drop-in (Coop. Caracol e Gea);
- **Accoglienza notturna** nel periodo invernale per 24 posti letto a turnazione veloce, con priorità per anziani e malati (Coop. Caracol);
- **Percorsi di accompagnamento e di affiancamento** delle persone senza dimora finalizzati a favorire l'accesso ai servizi ed alle risorse presenti nel territorio (Coop. Gea);
- **Percorsi educativi individuali** mirati alla costruzione di percorsi strutturati di aiuto e sostegno rivolti a persone senza dimora (Coop. Gea);
- **Interventi sanitari** attraverso la presenza, 2 volte la settimana, a Mestre, in orario serale, di autoambulanza, con personale medico per visite, medicazioni, informazioni sanitarie (Ass. Croce Verde e Croce Rossa);
- **Assistenza legale gratuita**, tramite il progetto "Avvocati per senza dimora", per rendere possibile alle persone senza dimora la tutela dei loro diritti (Coop. Gea e ass.ne Decimo Binario).

## Requisiti per l'accesso

Non chiediamo documenti di identità, né bisogna avere necessariamente la residenza nel Comune per poter accedere al servizio.

## Modalità di accesso

Il servizio entra in contatto con le persone senza dimora nel corso delle uscite delle Unità di Strada ed è a disposizione di tutti i cittadini che vogliono segnalare situazioni problematiche o mettere a disposizione delle risorse (coperte, vestiti ecc.) tramite lo sportello telefonico "Telefono Bianco" 041.927471 (Coop. Caracol);

L'accoglienza diurna presso la mensa di Ca' Letizia a Mestre, via Querini 19/A, si attua tramite accesso diretto il martedì e il venerdì dalle ore 9 alle 11. Tel. 328.8049209 (Coop. Gea).

Il servizio docce è attivo il mercoledì orario 9.00-11.00 e il venerdì orario 14.00-16.00, presso la struttura comunale di via Giustizia 21/3 – Mestre

Il coordinamento comunale delle attività può essere contattato al numero 041.2747854.

Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: *senza dimora@comune.venezia.it*

## Quanto costa

Tutte le prestazioni sono completamente gratuite.

## ■ PROTEZIONE SOCIALE e UMANITARIA

### Attività rivolta a persone vittime di grave sfruttamento e tratta

#### Finalità specifiche

Tutelare e assistere le persone vittime dei reati di tratta e grave sfruttamento in ambito sessuale, lavorativo, dell'accattonaggio e delle economie illegali attraverso l'attivazione di progetti finalizzati alla loro inclusione sociale.

#### Caratteristiche specifiche

Le modalità per l'attuazione dei progetti a favore delle persone vittime di tratta e grave sfruttamento, prevedono l'intervento di operatori sociali esperti sul fenomeno che, unitamente a personale con compiti di mediazione linguistico-culturale, gestiscono vari ambiti di attività quali il sostegno socio-educativo, la risocializzazione, l'orientamento e l'accompagnamento educativo.

#### A chi si rivolge

- A persone vittime dei reati di tratta finalizzata allo sfruttamento e riduzione in stato di schiavitù e servitù in ambito sessuale, lavorativo, dell'accattonaggio e delle economie illegali.

#### Cosa offre

- **Colloquio** di valutazione gestito da un'unità di crisi e valutazione (attiva 24 ore su 24), composta da un operatore esperto sul fenomeno e da un mediatore linguistico culturale (della lingua madre della potenziale vittima), finalizzato all'emersione della condizione di vittima del reato di tratta;
- **Pronta e prima accoglienza** in "punto di fuga" e comunità protetta a seguito del colloquio di valutazione in cui siano emerse le condizioni di vittima e la persona sia disponibile ad intraprendere un percorso di assistenza e integrazione sociale;
- **Accompagnamento** nel procedimento giuridico e assistenza legale, nel caso la vittima decida di collaborare con le Forze dell'Ordine, dal momento della denuncia fino al primo grado di processo;

- Assistenza nel processo di regolarizzazione (dall'ottenimento del permesso di soggiorno. per motivi umanitari fino all'ottenimento del permesso di soggiorno per lavoro);
- Assistenza sanitaria con accompagnamento ai Servizi Sanitari Pubblici o Privati specifici per le problematiche sanitarie della persona;
- Percorsi integrati di accoglienza protetta, formazione di base, individualizzata e pratica in impresa;
- Accompagnamento nel processo di autonomia abitativa.
- Dove viene erogato il servizio:
  - presso la sede del servizio;
  - nelle comunità protette;
  - In luoghi diversi a seconda dell'azione (es.: colloquio di valutazione in ambiente più neutro rispetto all'ufficio, formazione al lavoro nelle sedi delle agenzie di formazione, ecc.).
- Come viene erogato il servizio:

Tramite colloqui di valutazione, motivazionali, di orientamento, attività di sostegno, accompagnamenti ai servizi, etc.

## Requisiti per l'accesso

Vedasi la voce "a chi si rivolge".

## Modalità di accesso

Autosegnalazione o segnalazione di terze persone tramite il numero verde nazionale contro la tratta.

Segnalazione delle FF.OO. o di Servizi .

Alla segnalazione l'Unità di Crisi e Valutazione si attiva tempestivamente per un colloquio di valutazione.

È possibile chiedere l'attivazione dell'intervento tramite il Numero Verde Nazionale a favore delle Vittime della Tratta 800290290.

Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: [cpvenezialibera.it](mailto:cpvenezialibera.it)

## Quanto costa

Tutte le prestazioni sono completamente gratuite.

## ■ PROTEZIONE SOCIALE e UMANITARIA

### Attività rivolta al fenomeno della prostituzione

#### Finalità specifiche

- Monitorare il fenomeno della prostituzione di strada e al chiuso, oltre che le problematiche sociali ad esso connesse, nel territorio comunale della Terraferma Veneziana (l'attività di contatto in strada con le persone che si prostituiscono si estende, inoltre, a seguito di una collaborazione da tempo in atto, anche ai comuni di Mogliano Veneto e Preganziol);
- Prevenire la diffusione delle malattie sessualmente trasmissibili con particolare riferimento al virus HIV e contrastare le pratiche di interruzione di gravidanza come sistema contraccettivo;
- Sostenere l'autodeterminazione delle scelte dei soggetti che si prostituiscono proponendo opportunità di emancipazione e di cambiamento;
- Ridurre gli elementi di conflitto tra prostitute di strada e cittadini coinvolti dal fenomeno.

#### Caratteristiche specifiche

Svolgiamo le nostre attività direttamente nei luoghi dove si incontrano persone che si prostituiscono e clienti utilizzando una Unità di Strada (camper) che raggiunge alcune zone della città dove si concentrano tali attività.

Provvediamo inoltre all'accompagnamento ai servizi socio-sanitari degli utenti che chiedono tali prestazioni, non chiediamo documenti di identità, né bisogna avere necessariamente la residenza nel Comune per poter accedere al servizio.

#### A chi si rivolge

- persone dedite all'attività prostituzionale, anche immigrate non regolari;
- cittadinanza coinvolta dalle conseguenze legate al fenomeno della prostituzione in strada .

## Cosa offre

### ■ Attività informativa e di prevenzione

L'attività è finalizzata ad avvicinare i soggetti che si prostituiscono in strada e ad instaurare con loro una relazione di fiducia anche attraverso la distribuzione di:

- materiali informativi tradotti nelle lingue di origine delle persone che si prostituiscono;
- profilattici e altro materiale di prevenzione sanitaria;
- generi di conforto.

Viene offerta, inoltre, la possibilità di usufruire, successivamente, di uno spazio riservato adeguato al ricevimento e al colloquio per la migliore comprensione delle domande e dei bisogni espressi con eventuale orientamento verso i servizi socio-sanitari territoriali disponibili. Nella stessa sede vengono anche organizzate attività di prevenzione sanitaria e di educazione della salute sia con colloqui individuali che attraverso workshop di gruppo.

### ■ Accompagnamento ai servizi socio-sanitari

Il servizio è rivolto a tutte le persone che abbiano la necessità di:

- intraprendere percorsi di prevenzione sanitaria;
- effettuare visite mediche ed esami specialistici;
- essere informati sulle possibilità di accesso ai servizi di diagnosi e cura.

Tutti gli accompagnamenti avvengono con la collaborazione di una mediatrice linguistico-culturale al fine di facilitare la relazione medico - paziente.

### ■ Mediazione di conflitti e lavoro di comunità

Si tratta di particolari attività che hanno lo scopo di ridurre le tensioni che spesso nascono tra le persone che esercitano la prostituzione e la cittadinanza. L'obiettivo è quello di mediare i conflitti attraverso interventi specifici mirati a promuovere la stanzialità in alcune zone della città dove il fenomeno desta meno allarme sociale, ma anche comunicando e collaborando con quella parte di comunità che purtroppo continua a condividere gli stessi spazi.

Sono previste:

- l'osservazione e la rilevazione di situazioni di potenziale conflitto sociale attraverso periodici contatti con cittadini, gestori di locali e chiunque condivida spazi della città con il fenomeno della prostituzione;
- un costante lavoro educativo con le persone che si prostituiscono affinché adottino norme comportamentali più rispettose della convivenza civile (evitando, ad esempio, l'abbandono dei residui del lavoro prostituzionale o il disturbo alla quiete pubblica con grida e schiamazzi);
- la disponibilità a ricevere segnalazioni e a partecipare ad incontri con la cittadinanza.

### Requisiti di accesso

Non chiediamo documenti di identità, né bisogna avere necessariamente la residenza nel Comune per poter accedere al servizio.

### Modalità di accesso

Il servizio entra in contatto con le persone che si prostituiscono nel corso delle uscite dell'Unità di Strada ed è a disposizione di tutti i cittadini che vogliono segnalare situazioni problematiche o di difficoltà relative alla presenza di prostitute nei pressi delle proprie abitazioni.

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite il numero verde **800290290** attivo 24 ore/24 .

Per fissare un colloquio ci si può inoltre recare, dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle 16, presso la sede di via A. Costa n° 38/b a Mestre.

Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail:

[pro.ve@comune.venezia.it](mailto:pro.ve@comune.venezia.it)

### Quanto costa

Tutte le prestazioni sono completamente gratuite.

## ■ AREA PENITENZIARIA

### **Attività rivolta a persone detenute negli Istituti di Pena Veneziani, ex detenuti residenti nel Comune di Venezia, familiari di detenuti**

#### **Finalità specifiche**

Fornire alle persone in situazione di bisogno opportunità e strumenti per superare le difficoltà e raggiungere il più alto livello di benessere possibile, promuovendo l'esercizio dei diritti-doveri di cittadinanza;

Far sentire alla persona detenuta che il carcere è un luogo che appartiene alla città e che anche dal carcere è possibile utilizzare dei servizi sociali e delle opportunità presenti sul territorio.

#### **Caratteristiche specifiche**

- Informiamo e orientiamo le persone sulle opportunità d'aiuto presenti in città, su come raggiungerle ed utilizzarle al meglio.
- Sosteniamo la persona che voglia uscire da un'effettiva condizione di disagio sociale ad intraprendere un percorso concordato con un operatore (è indispensabile l'adesione volontaria dell'interessato).
- Collaboriamo con la rete dei servizi pubblici e del privato sociale.
- Offriamo alle persone detenute negli Istituti di Pena cittadini, opportunità volte a promuovere la socializzazione e lo scambio attraverso la realizzazione di attività formative informative e socio-educative e culturali .

#### **A chi si rivolge**

Persone adulte residenti nel Comune di Venezia che si trovino nelle seguenti situazioni:

- Ex detenuti nel primo anno dal fine pena ( con almeno 6 mesi di detenzione);
- Familiari di detenuti nel primo anno dall'inizio della carcerazione;
- Persone residenti e non, reclusi negli istituti di pena veneziani .

## Cosa offre

- Informazione e orientamento sulle risorse e opportunità del territorio;
- Supporto per l'accesso e per la fruibilità dei servizi;
- Percorsi di reinserimento sociale;
- Appuntamenti periodici e continuativi in carcere per avere informazioni ed essere orientati all'utilizzo dei servizi Sportello Urban).
- **Dove viene erogato il servizio:**
  - presso le sedi del servizio;
  - presso gli Istituti di Pena;
  - in luoghi concordati con i destinatari degli interventi.
- **Come viene erogato il servizio:**

tramite colloqui di valutazione, motivazionali, di orientamento, attività di sostegno, accompagnamenti ai servizi, ecc.

## Requisiti per l'accesso

Vedasi la voce "a chi si rivolge".

## Modalità di accesso

Tramite appuntamento;  
telefonando al n. **041.2747864** attivo 24 ore su 24 con segreteria telefonica qualora gli operatori non siano immediatamente disponibili;  
tramite comunicazione scritta.

La sede del servizio è situata a Venezia, Piazzale Roma, Santa Croce 502/4, tel. 041.2747864.

Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail:  
*areapenitenziaria@comune.venezia.it*

## Quanto costa

Tutte le prestazioni sono completamente gratuite.

## ■ ETAM

### Animazione di comunità e territorio

#### Finalità specifiche

Promuovere e sviluppare interventi nelle comunità locali attraverso attività di consulenza e di sostegno, stimolando processi di partecipazione attiva della popolazione al fine di realizzare iniziative pensate e gestite dalle stesse comunità.

#### Caratteristiche specifiche

La finalità di promozione della partecipazione attiva e di aumento delle competenze dei cittadini avviene attraverso l'utilizzo di tecniche di animazione di comunità. Il primo contatto con gli operatori avviene su segnalazione di bisogni e problematiche che gli abitanti sentono con urgenza e che se risolti permettono un sostanziale miglioramento della qualità della vita.

#### A chi si rivolge

- Ai residenti del Comune di Venezia abitanti nelle varie comunità territoriali, a comitati, a gruppi, associazioni, istituzioni .

#### Cosa offre

- Supporto a gruppi variamente organizzati per la partecipazione alla realizzazione di progetti territoriali partecipativi di natura urbanistica, sull'uso delle risorse pubbliche, sulla prevenzione della salute ecc.;
- Supporto a gruppi per la realizzazione di attività socio-culturali;
- Supporto a gruppi per la costituzione di associazioni;
- Consulenza a servizi per sviluppare il lavoro di rete o i rapporti con la propria utenza;
- Promozione di incontri tra cittadini ed amministratori pubblici .

■ **Come viene erogato il servizio:**

■ **Accoglienza ed ascolto**

- Colloqui e attività di ascolto;
- Colloqui di informazione sul servizio;
- Colloqui di orientamento sulle opportunità del territorio.

■ **Percorsi volti a facilitare i rapporti sociali con particolare riferimento a:**

- Rapporti tra istituzioni e cittadini;
- Rapporti tra cittadini;
- Mediazione dei conflitti nell'ottica dell'intervento di comunità (non tanto per dirimere liti quanto per iniziare percorsi costruttivi che favoriscano diverse modalità di rapporto all'interno delle comunità coinvolte).
- Presa in considerazione della sensazione diffusa di insicurezza presente in alcuni luoghi e attivazione di iniziative volte a ridurre gli effetti negativi.
- Attività volte al recupero della memoria storica dei luoghi e della vita delle persone;
- Incontri culturali di sensibilizzazione rispetto a fenomeni urbani in trasformazione.

■ **Processi di auto-organizzazione e di partecipazione attiva**

- Percorsi volti alla promozione di esperienze collettive legate all'auto-organizzazione
- Formazione ed informazione per la soluzione di problemi che emergono dalle comunità territoriali
- Attività di consulenza e sostegno per percorsi di progettazione partecipata
- Supporto ai gruppi per la realizzazione di attività socio-culturali

■ **Dove viene erogato il servizio:**

- nei quartieri per cui sono previste grosse trasformazioni urbane, commerciali e socio-culturali;
- nei parchi pubblici, ecc;
- presso alcune comunità territoriali;
- la sede del servizio.

## Requisiti per l'accesso

Vedasi la voce "a chi si rivolge".

## Modalità di accesso

Per facilitare ed organizzare al meglio l'accesso dei cittadini e/o enti istituzionali al servizio vi è la possibilità di contattarci direttamente presso la nostra sede tutti i giorni dalle ore 10 alle 12.30, o chiedere per telefono un appuntamento. Negli orari in cui gli operatori non sono disponibili è attivata una segreteria telefonica.

La sede del servizio è situata in via Coletti 2, a Marghera (Venezia), tel. **041.936018**

Si può entrare in contatto con il servizio anche tramite l'e-mail: *etam@comune.venezia.it*

## Quanto costa

Tutte le prestazioni sono completamente gratuite.

### **3. Cosa garantiamo: impegni, standard di qualità e diritto al rimborso**

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità delle prestazioni e degli interventi erogati, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

In caso di riscontro positivo al reclamo, il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti, può avvenire tramite un rimborso di natura economica (quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici), negli altri casi sarà messa a disposizione una delle seguenti forme di "indennizzo/rimborso" di natura non economica secondo la disponibilità:

- entrata gratuita o agevolata a spettacoli organizzati dal Comune di Venezia (mostre, cinema, musica ecc.)
- pubblicazioni a cura del Comune di Venezia.

Nella costruzione di questa Carta abbiamo provato a coinvolgere i cittadini fruitori degli interventi (attraverso interviste di gruppo) per raccogliere indicazioni sugli impegni specifici che il nostro Servizio dovrebbe garantire, indicazioni che sono state utilizzate e rielaborate, in parte, nella scelta degli impegni presi (vedasi tabelle successive).

Gli standard sono riferiti a dimensioni o singoli aspetti (fattori) che consentono di descrivere, osservare e misurare la qualità. E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità sono progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi in:

- **generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

Le tabelle seguenti consentono di leggere per ogni dimensione della qualità:

i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti, infine, la presenza di eventuali forme di rimborso o indennizzo quando indicato il valore positivo "sì" nella colonna denominata "rimborso".

## Fattori, indicatori e standard trasversali a tutto il Servizio Promozione Inclusionione Sociale

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
organizzazione	Garanzia di far svolgere specifiche e periodiche attività di formazione al personale in servizio	N° operatori che hanno fruito di almeno 30 ore anno di formazione sul totale operatori in servizio	Maggiore del 90%	Generale	

### per Unità Operativa

#### Riduzione del Danno

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Accessibilità	Garantire modalità di accoglienza dell'utenza: regolare apertura della struttura a bassa soglia Drop In con attività appositamente predisposte	N° giorni di apertura del Drop In effettuate sul totale giorni apertura previsti	Uguale o Maggiore di 100/anno	Generale	
Accessibilità	Garantire modalità di ricerca attiva utenza e monitoraggio fenomeni	Dispositivo Unità di strada, n° uscite realizzate /n uscite programmate nell'anno	Almeno 100 uscite realizzate nell'anno	Generale	

## Protezione sociale e umanitaria

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
<b>Accessibilità</b>	Garantire modalità di ricerca attiva dell'utente: regolare presenza in strada con utilizzo di unità mobili appositamente predisposte	N° uscite annue	Maggiore di 70 uscite /anno	Generale	
<b>Affidabilità</b>	Garantire la presenza di almeno due operatori o di un operatore e una mediatrice linguistico-culturale in servizio nei giorni di apertura dell'ufficio	N° giorni con 2 operatori presenti sul n° giorni apertura servizio nell'anno	Maggiore di 95%	Generale	
<b>Tempestività</b>	Garantire tempi rapidi e certi di risposta alle richieste	N° Risposta fornite entro 4 giorni	Maggiore del 95%	Generale	
<b>Accessibilità</b>	Garanzia di presenza di mediatori/mediatrici linguistico-culturali nel 1° colloquio per valutare fattibilità del percorso di protezione	N° 1° colloqui con mediatrice sul totale 1° colloqui per percorso protezione	Maggiore del 90%	Generale	

## ETAM - Animazione di comunità e territorio

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
<b>Affidabilità</b>	Garantire risposta alle richieste pervenute circa la possibilità o meno di attivare un intervento	N° risposte fornite entro 15 giorni sul totale delle domande di intervento ricevute	Maggiore del 95%	Generale	

## Area penitenziaria

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Accessibilità	Garanzia di attivare modalità di ricerca attiva dell'utenza: apertura sportello informativo nelle 3 carceri cittadine	N° effettivo di giorni di apertura dello sportello "Spazio in" in carcere S. Maria Maggiore sul totale giorni di apertura previste	Maggiore di 90 aperture anno	Generale	
Accessibilità	Garanzia di attivare modalità di ricerca attiva dell'utenza: apertura sportello informativo nelle 3 carceri cittadine	N° effettivo di giorni di apertura dello sportello "Spazio in" in carcere Femminile sul totale giorni di apertura previste	Maggiore di 35 aperture all'anno	Generale	
Tempestività	Garanzie di ricevere rapidamente risposte a richiesta o contatto	N° di risposte fornite entro 4 giorni sul totale delle richieste di contatto pervenute	Maggiore del 95%	Generale	
Trasparenza delle decisioni	Garanzia di ricevere risposta individualizzata e completa su esiti di domande e richieste fatte	Intervallo di tempo da presentazione domanda di sostegno economico alla data di Invio al domicilio dei richiedenti di comunicazione scritta con esiti	Entro 60 giorni	Specifico	Si

### Legenda:



celle colorate in giallo segnalano gli standard migliorati per il 2011



celle colorate in lilla segnalano nuovi indicatori o modifiche per indicatore e/o standard

## C. Rapporti con i Cittadini

### 1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini - in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il Servizio Promozione Inclusione Sociale si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio.

### 2. Strumenti e modalità

Il Servizio Promozione Inclusione Sociale, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

## Suggerimenti e proposte di miglioramento

<b>A chi rivolgerli</b>	Al Responsabile del Servizio o al Responsabile dell'Unità Operativa.
<b>Come farli pervenire</b>	Via mail, fax, lettera, usando il sito internet, all'ufficio relazioni con il pubblico, nella cassetta riservata nelle sedi del servizio.
<b>Cosa succede</b>	Tutte le proposte pervenute attraverso i vari canali e modalità verranno registrate e inviate al responsabile servizio; verrà comunicato all'inviante l'avvenuta ricezione e verranno fornite informazioni anche in seguito su come verrà utilizzata nei progetti di miglioramento futuri.

## Segnalazioni

<b>A chi rivolgersi</b>	Per questioni riferite alla gestione del singolo caso ci si può rivolgere al Responsabile di Unità Operativa; per le altre questioni ci si può rivolgere al Responsabile del servizio.
<b>Come farle pervenire</b>	Per telefono, mail, fax, lettera, sito internet, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
<b>Cosa succede</b>	Il servizio provvede a inviare un riscontro di avvenuta ricezione e di avvio iter di verifica. Per fatti gravi e importanti di inadempienza o disservizio, il responsabile del Servizio, verificata la fondatezza, provvederà a rendere conto per scritto al segnalante dei provvedimenti decisi e attuati per risolvere il problema.

## Reclami

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Servizio
Come farli pervenire	<p>Il reclamo deve essere presentato solo per iscritto, e formulato in modo preciso, con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, soprattutto se riguarda il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio), la qualità del servizio reso, il mancato rispetto degli standard promessi.</p> <p>I reclami possono anche essere inoltrati presso: gli Uffici Relazioni con il Pubblico, lo Sportello Reclami e Suggestimenti attivato nel sito internet del Comune, nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico (<a href="http://www.comune.venezia.it/urp">www.comune.venezia.it/urp</a>)</p>
Cosa succede	<p>Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla al Responsabile del servizio competente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo, dopo una verifica dei fatti, anche con contatti diretti con il cittadino autore del reclamo.</li> <li>• Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inviata al cittadino una lettera(o mail) nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.</li> <li>• A conclusione della verifica, verrà comunicato comunque l'esito al cittadino.</li> <li>• Nel caso di verificata fondatezza del reclamo, si avvia l'iter per determinare forma e ammontare del rimborso o indennizzo</li> </ul>

## Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite, ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

## Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio. Unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno infatti utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, che di obiettivi azioni e tempi, di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune di Venezia.

Per consultare risultati indagine 2010:

[www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/24673](http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/24673)

## D. Informazioni utili

### Comune di Venezia Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza

Sede: Via Verdi n° 36, 30172 Venezia - Mestre  
[www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza](http://www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza)  
E-mail: [politichesocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it](mailto:politichesocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it)

Direttore	Telefono 041.2749640- 9580 fax: 041.2749501
Dirigente	Telefono 041.2749640- 9580 Fax 041.2749501
Responsabile del Servizio	Marino Costantini Telefono 041.2749610 - Fax 041.2749641 E-mail: <a href="mailto:marino.costantini@comune.venezia.it">marino.costantini@comune.venezia.it</a>
Sede del Servizio	La Direzione e gli uffici centrali del Servizio sono in Villa Querini, via Verdi n° 36 - Mestre (Venezia). Sito Internet: <a href="http://www.comune.venezia.it/adulti">www.comune.venezia.it/adulti</a>
Area penitenziaria	Referente Claudio Vio Telefono 041.2747861 E-mail: <a href="mailto:claudio.vio@comune.venezia.it">claudio.vio@comune.venezia.it</a>
Riduzione del Danno	Responsabile Alberto Favaretto Telefono 041.2746060 E-mail: <a href="mailto:alberto.favaretto@comune.venezia.it">alberto.favaretto@comune.venezia.it</a>

Etam Animazione di Comunità	Responsabile Gabriele Vesco Telefono 041.936018 E-mail: <i>gabriele.vesco@comune.venezia.it</i>
Senza Dimora	Responsabile Dario Mannise Telefono 041.2747854 E-mail: <i>dario.mannise@comune.venezia.it</i>
Protezione Sociale e Umani- raria	Responsabile Claudio Donadel Telefono 041.5042374 041.950648 (Unità di strada) E-mail: <i>cpvenezia@libero.it</i> E-mail: <i>pro.ve@comune.venezia.it</i> (Unità di strada)
Modulistica	Tutta la modulistica è disponibile e scaricabile nel Sito Internet: <i>www.comune.venezia.it/adulti</i>



Comune di Venezia  
**Carta dei Servizi**

**Servizio  
Promozione  
Inclusione Sociale**

Edizione aprile 2011

*Progetto grafico:  
Fulvio Fenzo - Osservatorio Politiche di Welfare*