



COMUNE DI  
**TAVAGNACCO**



**Centro di Ascolto  
e Consulenza**  
delle donne

# **Carta dei Servizi**



## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>FINALITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE.....</b>	<b>4</b>
4.1	Destinatari .....	5
4.2	Accedere al servizio .....	5
4.3	Orari e giorni di apertura del servizio .....	5
4.4	Orari e giorni di erogazione del servizio.....	5
4.5	Luogo di realizzazione del servizio.....	5
<b>5</b>	<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>CONTATTI .....</b>	<b>6</b>

## **CENTRO DI ASCOLTO E CONSULENZA DELLE DONNE DEL COMUNE DI TAVAGNACCO**

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### **1 PREMESSA**

La Carta dei Servizi del Centro di Ascolto e Consulenza delle donne è uno strumento di comunicazione attraverso il quale il Comune di Tavagnacco rende note le finalità, la descrizione e le modalità di erogazione e di accesso ai servizi e contestualmente persegue l'obiettivo del miglioramento della qualità dei servizi offerti, anche con la partecipazione dell'utenza.

La Carta dei Servizi viene adottata a norma del D.Lgs. n. 33/2013 come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

#### **2 INTRODUZIONE**

Nel 2023 il Comune di Tavagnacco ha celebrato il 25° anno di funzionamento del Centro di Ascolto e Consulenza delle donne, a testimonianza dell'impegno costante verso la tematica da parte delle diverse Amministrazioni che si sono succedute.

Nel 1998 infatti, è stato attivato il Centro di Ascolto e Consulenza delle donne offrendo, attraverso professioniste qualificate, servizi di consulenza giuridico-legale, consulenze psicologiche individuali e attività/iniziativa tematiche, anche a carattere laboratoriale-esperienziale.

Il Centro di Ascolto e Consulenza delle donne è sito a Feletto Umberto in piazza Indipendenza 1, al primo piano del palazzo comunale ed è gestito dal Comune di Tavagnacco tramite appalto di servizio. Responsabile del servizio è il Responsabile dell'Area Sociale del Comune di Tavagnacco.

Per poter accedere ai servizi di consulenza psicologica e di consulenza legale è necessario fissare appositi appuntamenti, gestiti dalla segreteria del Centro (a cui è addetta una dipendente comunale), in collaborazione con le professioniste dedicate ai servizi. Per fissare gli appuntamenti è stato creato un apposito calendario informatico a cui hanno accesso con apposite credenziali, solo la segreteria del Centro e le consulenti.

Ogni intervento di consulenza viene registrato dalla professionista dedicata, in forma anonima ed in apposite schede, su una banca dati informatizzata predisposta dall'Amministrazione comunale.

La segreteria gestirà l'accoglienza delle donne che si rivolgeranno al Centro, fornirà le prime informazioni e indirizzerà l'utente in base ai bisogni della stessa.

#### **3 FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Fin dall'inizio le finalità del Centro di Ascolto e Consulenza delle donne sono state quelle di:

- supportare le donne in condizioni di disagio con se stesse e nelle relazioni con gli altri, nei legami di coppia e nel rapporto con i figli;
- offrire strumenti efficaci per acquisire una propria autodeterminazione ed intraprendere un nuovo percorso di vita;
- sensibilizzare l'opinione pubblica sul rischio di violenza contro le donne, promuovere una maggiore uguaglianza tra donne e uomini e una modifica negli atteggiamenti di predominanza maschile;
- promuovere ed incentivare la coscienza e la cultura delle "Pari Opportunità" di genere;
- supportare attraverso colloqui di consulenza professionale, le donne vittime di violenza domestica ed extra-domestica, maltrattamento sia fisico che psicologico, abuso sessuale, stalking, molestie morali e/o psico-fisiche anche sui luoghi di lavoro (mobbing) o di qualsiasi altra forma di prevaricazione.

Per raggiungere tali scopi, il Centro offre:

Consulenza giuridico-legale

Consulenza psicologica individuale

Consulenza di supporto psicologico per la risoluzione del conflitto

Attività/iniziativa tematiche, anche a carattere laboratoriale-esperienziale su temi coerenti con le finalità dei servizi descritte.

#### 4 DESCRIZIONE

Al servizio di consulenza giuridico-legale è preposta una legale con esperienza in materia di maltrattamenti e diritto di famiglia, in condizione di fornire ascolto e informazione qualificata sulla normativa vigente in tema di contrasto alla violenza di genere e sulle opportunità di tutela. Il servizio infatti, si propone di fornire informazioni sul diritto civile e penale e in particolare sul diritto di famiglia: separazioni, divorzi, affidamento e mantenimento dei minori, questioni di natura patrimoniale e nell'eventuale denuncia di abusi, maltrattamenti e ogni altra forma di prevaricazione. Lo scopo dunque è quello di informare la donna sui propri diritti e su come esercitarli, nel rispetto delle scelte individuali. Alle utenti per le quali si rende necessario avviare un contenzioso giudiziale vengono date informazioni per accedere al gratuito patrocinio a spese dello Stato.

Al servizio di consulenza psicologica individuale è preposta una psicologa con esperienza in materia di famiglia e/o maltrattamenti. Il servizio di consulenza psicologica prevede:

- incontri individuali volti a supportare la donna in condizioni di disagio con se stessa e nelle relazioni con gli altri, nei legami di coppia e nel rapporto con i figli, offrendo strumenti efficaci per acquisire una propria autodeterminazione ed intraprendere un nuovo percorso di vita;
- percorsi di supporto psicologico di risoluzione del conflitto;
- incontri di coppia nei casi ove ritenuto necessario e solo con il consenso dell'utente interessata.

Per entrambe le tipologie di consulenza, gli incontri di coppia sono tassativamente esclusi nei casi di violenza.

Le professioniste che operano nel Centro di Ascolto e Consulenza delle donne accolgono la donna in un ambiente riservato e rivolto esclusivamente ad una utenza femminile, con lo scopo di metterla a proprio agio e aiutarla ad aprirsi nel racconto; l'accompagnamento basato sulla relazione di genere permette alla donna di riconquistare fiducia in se stessa e nelle proprie capacità, trovando il sostegno per affrontare il proprio individuale percorso.

La consulenza di supporto psicologico di risoluzione del conflitto personalizzata serve a fornire un adeguato spazio per la rielaborazione del ciclo di violenza vissuto nella relazione con il partner e delle radici della scelta di un compagno violento, permettendo di dare un senso e un significato ai vissuti emotivi conseguenti al maltrattamento e riconoscere le dinamiche relazionali disfunzionali, offrendo alla donna uno spazio di riflessione sulle misure messe in atto per la tutela propria e degli eventuali figli e un sostegno al ruolo genitoriale per affrontare il proprio percorso di uscita dalla violenza. Dal punto di vista metodologico, le professioniste adottano un approccio non giudicante, empatico e rispettoso della libertà di scelta della donna e del suo diritto all'autodeterminazione, con l'obiettivo di aiutarla a sentirsi creduta e compresa e diventare nuovamente protagonista delle proprie scelte e capace di esercitare i propri diritti.

Durante i primi colloqui (cruciali per l'individuazione dei bisogni e l'elaborazione della proposta di percorso), qualora la professionista ravvisi elementi particolari attinenti al rischio di recidiva della violenza, effettua la valutazione del rischio con il metodo S.A.R.A. (Spousal Assault Risk Assessment) nella versione di screening S.A.R.A.-S, al fine di identificare il livello di rischio nel tempo. In caso di rischio di recidiva di livello medio/elevato, la consulente condivide con la donna la preoccupazione per la sua sicurezza personale, la informa circa le finalità e il funzionamento dei centri antiviolenza e la motiva a rivolgersi al centro antiviolenza del territorio per una presa in carico.

L'approccio metodologico delle operatrici è basato inoltre, sul lavoro di rete con gli altri soggetti territoriali. Il servizio infatti, prevede l'attivazione di contatti/collaborazioni con il Centro antiviolenza Zero Tolerance del Comune di Udine e con i servizi territoriali sociali e sanitari, anche attraverso la consultazione di banche dati di pubblico interesse qualora necessario, con Enti, Uffici ed Organi Giudiziari, quali Questure, Tribunali, Procure e Forze dell'Ordine in genere e con professionisti operanti presso altri servizi pubblici o privati o con liberi professionisti presenti sul territorio, con il consenso dell'utente interessata, qualora questo risultasse necessario per specifiche situazioni riguardanti l'utenza stessa. Le operatrici nei loro interventi condannano qualsiasi forma di violenza nella consapevolezza, in linea con le direttive internazionali, della non percorribilità di percorsi di mediazione familiare. Si precisa quindi, che il servizio non prevede tecniche di mediazione familiare e di conciliazione per le donne vittime di violenza.

Le consulenti si impegnano a sospendere il singolo intervento presso il Centro di Ascolto e Consulenza delle donne nel caso emerga che il maltrattante sia persona già seguita dalla singola operatrice nella propria libera professione.

Il servizio inoltre, prevede la realizzazione di iniziative rivolte alla popolazione locale, per sensibilizzare sul tema della violenza sulle donne e sulla necessità di creare modalità funzionali di dialogo fra uomini e donne, di sensibilizzazione sul rischio di violenza contro le donne e per una maggiore uguaglianza tra donne e uomini e per una modifica negli atteggiamenti di predominanza maschile.

#### **4.1 Destinatari**

I servizi sono rivolti alle donne maggiorenni residenti nel Comune di Tavagnacco e nei Comuni aderenti al Servizio Sociale dell'Ambito Territoriale "Friuli Centrale" (Udine, Pradamano, Pozzuolo del Friuli, Pavia di Udine, Pagnacco, Martignacco, Campofornido, Pasian di Prato).

#### **4.2 Accedere al servizio**

Ai servizi si accede previo appuntamento:

- Chiamando il numero 0432 575538
- Inviando una mail a [centro.donne@comune.tavagnacco.ud.it](mailto:centro.donne@comune.tavagnacco.ud.it)
- Recandosi presso la segreteria del Centro di Ascolto in orario di apertura al pubblico.

Per l'accesso ai servizi sono previste delle tariffe approvate dalla Giunta comunale.

Si precisa, che ai servizi di consulenza psicologica e consulenza legale per donne vittime di violenza viene applicata la totale gratuità.

#### **4.3 Orari e giorni di apertura del servizio**

Per informazioni è possibile accedere ai servizi negli orari di accesso agli uffici Comunali:

Lunedì 9.00 – 13.00, 15.30 – 17.30  
Mercoledì 9.00 – 13.00, 15.30 – 17.30  
Venerdì 9.00 – 13.00

#### **4.4 Orari e giorni di erogazione del servizio**

Alla consulenza psicologica indicativamente si accede, previo appuntamento, nelle seguenti giornate e orari:

Lunedì 9.00 – 11.00, 15.30 – 17.30  
Venerdì 9.00 – 12.00

Alla consulenza giuridico-legale indicativamente si accede, previo appuntamento, nelle seguenti giornate e orari:

Mercoledì 14.30 - 16.30

Si precisa che la flessibilità nell'utilizzo delle ore previste per le consulenze psicologiche e le consulenze giuridico-legali viene garantita adattando i servizi alle esigenze rilevate dall'utenza.

#### **4.5 Luogo di realizzazione del servizio**

I servizi si svolgono presso i locali specificamente individuati della sede municipale del Comune di Tavagnacco, indicativamente negli spazi destinati all'Area sociale.

Le iniziative tematiche si terranno in locali comunali o esterni, individuati di concerto tra l'Amministrazione e il fornitore, a seconda delle necessità valutate congiuntamente.

Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, le persone che accedono ai servizi di consulenza individuale o la consulente per disposizioni amministrative o legislative non possano recarsi presso i locali comunali, i servizi sono resi a distanza.

I servizi di consulenza giuridico-legale e di consulenza psicologica individuale potranno essere prestati anche in eventuali altri luoghi della sede municipale, previa autorizzazione del Responsabile dell'Area Sociale e qualora richiesto dall'utenza residente, impossibilitata a recarsi presso la sede del Centro di Ascolto e Consulenza delle donne per gravi e comprovati motivi.



## **5 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Per poter rilevare il gradimento di ciascun servizio offerto vengono somministrati alle donne che accedono ai servizi del Centro di Ascolto e Consulenza delle donne, appositi questionari di gradimento strutturati attraverso il modulo Google, inviato ai contatti forniti dalle utenti che al primo accesso ai servizi hanno compilato e sottoscritto l'autorizzazione all'invio.

La valutazione della qualità del servizio permette alle utenti di dare un feedback circa la propria esperienza e di esprimere in libertà eventuali reclami, suggerimenti o proposte.

La compilazione del questionario da parte delle utenti è anonima e facoltativa.

## **6 CONTATTI**

Il Centro di Ascolto e Consulenza delle donne è dotato di un numero di telefono dedicato, dotato di segreteria telefonica attiva 24 ore.

Telefono - segreteria: 0432 575538

E-mail: [centro.donne@comune.tavagnacco.ud.it](mailto:centro.donne@comune.tavagnacco.ud.it)