

CARTA DEI SERVIZI : SPORTELLI E CONSULTORI SOCIO-LEGALI
DI ORIENTAMENTO ANTIVIOLENZA – ANTIMOBING –ABUSO MINORI
Dell'Unione Nazionale Camere Minorili Multiprofessionali e dell'Istituto degli Studi Giuridici Superiori
e del Movimento Dei Missionari Forensi



CARTA DEI SERVIZI :
SPORTELLI E CONSULTORI SOCIO-LEGALI
DI ORIENTAMENTO ANTIVIOLENZA – ANTIMOBING Familiare Coniugale Genitoriale e sul
Lavoro –ABUSO MINORI

Dell'Unione Nazionale Camere Minorili Multiprofessionali e dell'Istituto degli Studi Giuridici Superiori
e del Movimento Dei Missionari Forensi

CARTA DEI SERVIZI : SPORTELLI E CONSULTORI SOCIO-LEGALI
DI ORIENTAMENTO ANTIVIOLENZA – ANTIMOBING –ABUSO MINORI
Dell’Unione Nazionale Camere Minorili Multiprofessionali e dell’Istituto degli Studi Giuridici Superiori
e del Movimento Dei Missionari Forensi

SOMMARIO

PREMESSA.....

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO: RISERVATEZZA E INFORMAZIONE:

LA RETE DEI SERVIZI

MISSIONE, ORGANI E RISORSE IMPIEGATE.....

OBIETTIVI E METODOLOGIE

LE SEDI OPERATIVE

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

IL MOTTO

CARTA DEI SERVIZI : SPORTELLI E CONSULTORI SOCIO-LEGALI
DI ORIENTAMENTO ANTIVIOLENZA – ANTIMOBING – ABUSO MINORI
Dell'Unione Nazionale Camere Minorili Multiprofessionali e dell'Istituto degli Studi Giuridici Superiori
e del Movimento Dei Missionari Forensi

PREMESSA

La Carta dei servizi è un valido strumento informativo per come accedere ai servizi e alle attività in essere dei Consulitori o Sportelli Socio-Legali cd. CSL.

Rivolta alle vittime di violenze e di abusi ed agli operatori dei servizi sociali riguardo ai servizi offerti, ai tempi e alle modalità per accedervi.

La Carta dei servizi sarà oggetto di un aggiornamento continuo, in vista dei contributi ricevuti dalla rete.

La Carta è rivolta direttamente a chi ritiene di essere vittima di violazioni di legge, di abusi sui minori e violenze e può essere un valido strumento conoscitivo per gli enti, le associazioni e tutti i soggetti che, a vario titolo, hanno rapporti con i Consulitori o Sportelli Socio Legali.

In breve si rappresenta una sintesi dei Servizi Offerti.

Grazie per l'attenzione

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO: Riservatezza e Informazione:

Gli Sportelli Consultivi Socio-Legali o cd Consultori Socio Legali opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle vittime di violenze che beneficiano della sua attività.

I servizi realizzati nel rispetto dei principi quali: eguaglianza, imparzialità, gratuità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza del servizio;

● UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ .

Gli/Le operatori ed operatrici operano nei confronti dell'utenza secondo il criterio di obiettività, giustizia e imparzialità, formati in virtù di Corsi specifici di Formazione Permanente presso la Scuola di Legge dell'Istituto degli Studi Giuridici Superiori [Ente di Alta Formazione];

E' garantita parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione del servizio, non è compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi di sesso, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali;

● GRATUITÀ.

Tutti i servizi offerti presso gli Sportelli Consultivi Socio-Legali o presso i Consultori Socio Legali presentano il carattere della gratuità.

● EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità in virtù di organizzazioni gestionali che vengono pubblicizzate presso i vari uffici o sul sito adibito. Nei casi di sospensione delle attività in loco esiste un valido supporto a distanza che non lascia solo l'utente, al fine di ridurre al minimo il disagio provocato;

● EFFICIENZA ED EFFICACIA.

Gli Sportelli Consultivi Socio-Legali o Consultori Socio Legali assicurano la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia e con particolare attenzione alla tempestività delle risposte.

Ogni operatore/trice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela degli utenti valorizzando al massimo le risorse a disposizione, attraverso un lavoro di rete integrata, un lavoro di Front Office interfacciandosi con il Team Working Multidisciplinare in Back Office all'uopo costituito da noti esperti nelle diverse discipline scientifiche e giuridiche.

● ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA DEL SERVIZIO.

L'accesso al servizio può avvenire tramite una telefonata al centralino attivo 24 ore dove gli utenti potranno lasciare una sintesi del loro messaggio che verrà evaso entro le successive 24 ore o con risposta immediata di invito presso uno degli sportelli o Consultori attivi più vicini o presentandosi direttamente presso la sede degli Sportelli Consultivi Socio-Legali o Consultori Socio Legali se operanti in quei giorni ed orari;

CARTA DEI SERVIZI : SPORTELLI E CONSULTORI SOCIO-LEGALI
DI ORIENTAMENTO ANTIVIOLENZA – ANTIMOBING – ABUSO MINORI
Dell'Unione Nazionale Camere Minorili Multiprofessionali e dell'Istituto degli Studi Giuridici Superiori
e del Movimento Dei Missionari Forensi

● **RISERVATEZZA ED INFORMAZIONE.**

Il trattamento dei dati riguardanti le utenti è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta.

Ogni operatore/trice sono formati ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Nessuna azione è attivata dall' operatore/trice senza informarne l'utente.

Agli utenti è garantito la massima e completa informazione sulla gestione del servizio.

Per Motivi di estrema Privacy nessuna consulenza o informazione consultiva potrà essere resa via telefonica. Nessun operatore all'uopo è autorizzato.

Ogni Utente al momento della richiesta consultiva presso le sedi preposte è tenuto alla regolare registrazione del modello della Legal Privacy esibendo un documento valido di riconoscimento ed i Suoi dati saranno custoditi dal responsabile all'uopo preposto.

I SERVIZI

L'attività dello sportello si caratterizza per servizi :

- ACCOGLIENZA;
- SERVIZIO MINORI;

Area legale (accompagnamento durante la redazione della denuncia presso le Forze dell'Ordine di competenza;

- assistenza/orientamento legale sia in fase di denuncia che processuale;
- ottenimento dei documenti di identità presso Consolati e Ambasciate;
- richiesta di rilascio del nulla osta al permesso di soggiorno per Art. 18 T.U.L.I.; presentazione dell'istanza presso l'Ufficio Stranieri della Questura; rinnovo del permesso di soggiorno e conversione);
- ORIENTAMENTI LEGALI E GIUDIZIARI;
- PATROCINIO LEGALE - GRATUITO PATROCINIO
- ORIENTAMENTI SOCIO-PSICOLOGICI
- ANTI-VIOLENZA
- ANTI-MOBING
- ORIENTAMENTI LEGALI PREVIDENZA E LAVORO – FAMIGLIA E MINORI -

A questi si affiancano importanti attività di supporto quali la formazione, promozione, ricerca Area di intervento i minori vittime di abuso sessuale, prostituzione coatta, disagio sociale, e iniziative culturali, di prevenzione, di sensibilizzazione, di formazione, di impegno in campo legislativo a carattere nazionale, di messa in rete e di coordinamento locale, nazionale e internazionale.

È prevista una modulistica in fase di ingresso: per ogni donna che contatta per la prima volta lo sportello, viene compilata una scheda per la rilevazione di dati .

La scheda NON è un documento pubblico e concorre a tutelare la riservatezza degli utenti che si rivolgono al Centro

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso

Al servizio collaborano con gli esperti professionisti delle varie aree volontarie e tirocinanti.

La metodologia di intervento specialistica fa riferimento alle linee guida dell'Unione Camere Minorili Multiprofessionali, che prevedono **in ossequio delle pari opportunità** la partecipazione attiva dei professionisti di sesso maschile, totalmente esclusi in violazione di legge dai Bandi e compagini scientifiche e professionali pubblicate per la partecipazione degli Sportelli Antiviolenza, la cui presenza invece è ritenuta essenziale dalla più accreditata Comunità scientifica e per ovvi motivi di Legge .

Il nostro approccio prevede una stretta integrazione con gli altri servizi.

LA RETE DEI SERVIZI

E' fondamentale, nel potenziamento delle proprie attività, lo sviluppo di un opportuno sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire da un lato una rete attiva con il territorio e dall'altro i bisogni delle donne.

Importante è il rapporto con i servizi sociali comunali.

I servizi sociali vengono attivati, in accordo con gli utenti accolti, in tutte le situazioni in cui sono coinvolti minori.

MISSIONE, ORGANI E RISORSE IMPIEGATE

LA MISSION

Gli Sportelli Consultivi Socio-Legali o Consultori Socio Legali sono servizi, senza fini di lucro, operativi dal 1986/87 presso i primi Sportelli degli Avvocati di Strada ed Avvocati Senza Frontiere e successivamente nell'Antica Fondazione Casa dello Scugnizzo per iniziativa dei Fondatori ideologici fù Padre Mario Borrelli e dell'Avvocato Manlio Merolla.

Gli Sportelli Consultivi Socio-Legali o Consultori Socio Legali sono impegnati a contrastare ogni a forma di violenza di genere e promuovere attività legate al cambiamento culturale, alla sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno della violenza della violenza in particolare su donne e bambini/e.

LE RISORSE

Gli Sportelli Consultivi Socio-Legali o Consultori Socio Legali possono trarre le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da:

- a) contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti locali (Comune, Provincia, Comuni della Provincia);
- b) entrate derivanti da attività come progetti, formazione, attività promozionali e culturali;
- c) donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille;
- d) quote sociali.

LE SEDI OPERATIVE

DOVE OPERANO:

Gli Sportelli Consultivi Socio-Legali o Consulteri Socio Legali sono localizzati in diverse città molti dei quali presso le sedi operative delle Camere Minorili Multiprofessionali.

In particolare in Campania:

1.

La Sede Legale, Direzione Generale e Primo Sportello Socio-Legale NAPOLI

Dove opera anche il Team Working Social-Law (Beak Office della rete interassociativa) è in Via DE DOMINICIS 14, nei pressi di PIAZZA MEDAGLIE D'ORO (Vomero-Arenella).

La zona è ben servita dal trasporto pubblico e in particolare è possibile raggiungerci con gli autobus:

✚ Linea m2 (METRO COLLINARE) – 50 metri da Fermata Bus (via Ugo Niutta)

Oppure con l'Auto :

✚ Uscita Tangenziale Arenella (600 metri)

Per Appuntamenti telefonare al numero telefonico:+39 081.558.75.50 Fax 081.372.35.60 -
Mobile: 335.808.69.04 Mail: lexmerolla@libero.it - Pagina web: www.istitutosgs.it

2.

Consultorio Socio -Legale presso il Terzo Ordine Francescano di Piedigrotta NAPOLI

E' sito in Napoli, al Corso Vittorio Emanuele 740 – vicinanze Metro di Mergellina.

La zona è ben servita dal trasporto pubblico e in particolare è possibile raggiungerci con gli autobus:

✚ Bus C16

✚ O Metro Mergellina.

Il Consultorio riceve per appuntamento in sede o presso il primo Consultorio: :+39
081.558.75.50 Fax 081.372.35.60 - Mobile: 335.808.69.04

3.

Consultorio Socio -Legale presso Il Centro di Accoglienza Vincenziana POZZUOLI (NAPOLI) Prossima apertura Anno 2017

E' sito in Pozzuoli – vicinanze Metro di Pozzuoli.

Il Consultorio riceve per appuntamento in sede o presso il primo Consultorio: :+39
081.558.75.50 Fax 081.372.35.60 - Mobile: 335.808.69.04

4.

Consultorio Socio –Legale

presso Casa Famiglia- Prossima apertura Anno 2017 -

SANTA MARIA CAPUA VETERE - CASERTA

IN GEMELLAGGIO CON LA CAMERA MINORILE MULTIPROFESSIONALE DI SANTA MARIA CAPUA VETERE

E' sito in santa Maria Capua Vetere (Caserta) – vicinanze ex Istituto Penitenziario

Referente: Dr. Annamaria Gonzalez Assistente Sociale

Psicologa: Dr.ssa Cristina Pizzi – Dr.ssa Filomena Carotenuto

Legali: Avv. Manlio Merolla - Avv. Floriana Menniti

Il Consultorio riceve per appuntamento in sede previo appuntamento telefonico: :+39
081.558.75.50 Fax 081.372.35.60 - Mobile: 335.808.69.04

5.

Consultorio Socio –Legale

BENEVENTO

IN GEMELLAGGIO CON LA CAMERA MINORILE MULTIPROFESSIONALE DI SANTA MARIA CAPUA VETERE

E' sito in santa Maria Capua Vetere (Caserta) – vicinanze ex Istituto Penitenziario

Referente: Dr. Annamaria Gonzalez Assistente Sociale

Psicologa: Dr.ssa Cristina Pizzi – Dr.ssa Filomena Carotenuto

Legali: Avv. Manlio Merolla - Avv. Floriana Menniti

Il Consultorio riceve per appuntamento in sede previo appuntamento telefonico: :+39
081.558.75.50 Fax 081.372.35.60 - Mobile: 335.808.69.04

6.

Consultorio Socio –Legale

MERCOGLIANO - AVELLINO

IN GEMELLAGGIO CON LA CAMERA MINORILE MULTIPROFESSIONALE DI AVELLINO
ED ISTITUTO STUDI GIURIDICI SUPERIORI DI NAPOLI

E' sito presso il Comune di Mercogliano – Centro Servizi Sociali - Costituito in virtù di
Convenzione ed Ordinanza Sindacale. PROPOSTA DI DELIBERAZIONE GIUNTA COMUNALE N. 192 DEL 25-07-
2013 .

Referente e Responsabile: Dr. Marisa Lena Assistente Sociale

IL RAPPORTO CON IL TERRITORIO

E CON GLI ALTRI SOGGETTI PRESENTI O ATTIVI NEL MEDESIMO AMBITO DI AZIONE: si esprime attraverso il consolidarsi di un'articolata e complessa rete di relazioni.

Tale rete è importante per sviluppare economie di scala, incrociare competenze e conoscenze, ma soprattutto è essenziale per riuscire a individuare e rispondere in modo sempre più efficiente ed efficace ai bisogni dell'utenza.

Gli Sportelli Consultivi Socio-Legali ed i Consulitori Socio Legali lavorano attivamente al raggiungimento della stesura di protocolli operativi formali che coinvolgono i soggetti,istituzionali e non, operanti a livello territoriale contro la violenza di genere.

IL MOTTO ISPIRATORE

E' quello del Movimento dei Missionari Forensi posto in essere durante la Conferenza Nazionale in Napoli nel 1987:

*“Che il Signore ci Conservi nella Giustizia, ci doni la Forza di DifenderLa
e la Saggezza di apprezzarla.”*

DICEMBRE 2016

IL COORDINATORE NAZIONALE

Avv. Mantio Merolla