

Comune di Venezia

Carta dei Servizi

**Servizio
Politiche
Cittadine
per l'Infanzia
e l'Adolescenza**



Comune di Venezia
Carta dei Servizi



**Servizio
Politiche
Cittadine
per l'Infanzia
e l'Adolescenza**

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

Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del Servizio	7
Il Centro per l’Affido e la Solidarietà Familiare: cosa offriamo, i destinatari e le modalità di accesso specifiche	10
Cosa garantiamo: impegni, standard di qualità e diritto al rimborso	13

C. Rapporti con i Cittadini

1. L’ascolto del cittadino e la tutela dell’utente:	17
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi, indagini di soddisfazione	18

D. Informazioni utili

Recapiti e orari	21
------------------	----

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi del Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'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.

Caratteristiche di questa carta

Questa Carta del Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza descrive e assume impegni di qualità solo relativamente al Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare, in quanto unica attività che incontra direttamente i cittadini unitamente agli interventi di tutela ed accoglienza rivolti ai minori stranieri non accompagnati che arrivano nel Comune di Venezia. Non esaurisce, dunque, tutte le necessità informative dei cittadini sui servizi loro rivolti relativi ai temi dell'infanzia e dell'adolescenza, per le quali si rinvia ad altri strumenti reperibili presso le singole Municipalità.

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 del Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' 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.

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.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'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.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza 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 Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio

Il Comune di Venezia, dal 2007, ha organizzato i servizi sociali rivolti ai bambini, ai ragazzi e alle loro famiglie su due livelli territoriali:

- a livello di Municipalità per minori residenti,
- a livello cittadino per minori stranieri non accompagnati, per alcuni interventi specifici rivolti ai minori stranieri, per minori diversamente abili e per le famiglie affidatarie.

Ciascuna famiglia e ciascun minore, quindi, può rivolgersi al servizio del suo territorio o più adeguato al suo problema, ma a tutti sono assicurati standard omogenei di qualità delle prestazioni offerte.

Finalità generali

Il Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza garantisce pari diritti e pari opportunità ai cittadini dei diversi territori comunali e a quelli portatori di problematiche differenti.

Rappresenta, inoltre, un punto di riferimento unitario in tema di servizi sociali per l'infanzia e l'adolescenza, nei rapporti tra l'Am-

ministrazione Comunale e gli altri soggetti istituzionali che si occupano dei minori e delle loro famiglie.

Mission

Nel sistema comunale dei servizi sociali per l'infanzia e l'adolescenza, il Servizio favorisce:

- il rispetto degli orientamenti nazionali, regionali e locali sull'infanzia e l'adolescenza nell'erogazione dei diversi servizi e interventi per i minori e le loro famiglie,
- la costruzione e la messa in atto dei "livelli essenziali di servizio" a livello cittadino,
- il mantenimento di standard di qualità omogenei per gli interventi erogati dai diversi servizi,
- la necessaria unitarietà nel rapporto del Comune con gli altri interlocutori istituzionali (AULSS, Autorità Giudiziaria, Ministero di Giustizia, Pubblico Tutore, Provincia, Regione, ecc.), che si occupano dei minori e delle loro famiglie.
- tutela e accoglienza dei minori stranieri non accompagnati e dei neonati stranieri fino a 6 mesi se figli di madri irregolari,
- promozione, diffusione e gestione delle diverse forme di solidarietà familiare

Caratteristiche e organizzazione del servizio

Il servizio è organizzato per staff tecnici di operatori relativi ad attività e progetti specifici, ogni staff quindi si avvale delle differenti competenze e professionalità presenti e ha scelto metodologie operative che si basano sulla logica dell'apprendimento continuo dalle esperienze.

Le singole attività vengono prodotte insieme o in collaborazione con i servizi sociali di Municipalità e gli altri servizi a livello cittadino.

Attività

- Gestione del Centro per l’Affido e la Solidarietà familiare (vedi scheda successiva)
- Gestione piano di promozione e formazione delle risorse solidali per i minori e le famiglie con figli.
- Gestione degli interventi a favore dei minori stranieri non accompagnati e/o dei neonati fino a 6 mesi figli di madri irregolari (prima e pronta accoglienza, cura e protezione, accompagnamento all’autonomia).
- Gestione del sistema di offerta delle comunità di accoglienza per i minori in situazioni di difficoltà familiare.
- Organizzazione del livello cittadino degli interventi di sostegno educativo a domicilio a favore delle famiglie più in difficoltà, (erogati dai servizi sociali di municipalità).
- Supporto e consulenza nella progettazione e gestione dei servizi comunali per target infanzia adolescenza, a livello cittadino e di municipalità.
- Costruzione e realizzazione del piano di formazione cittadino a favore degli operatori dei servizi comunali per minori e famiglie.
- Gestione dell’Osservatorio cittadino sui minori, nel Comune di Venezia.
- Gestione dei rapporti istituzionali per garantire unitarietà a livello cittadino (Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario, Procure della Repubblica, Forze di Polizia, Pubblico Tutore, Azienda Ulss 12 Veneziana, Provincia, Regione).
- Pianificazione e programmazione cittadina degli interventi a favore dei minori e delle famiglie (accordi, piani di zona, protocolli, convenzioni).
- Collaborazione con altri uffici comunali nei percorsi di autorizzazione e accreditamento dei soggetti che devono essere riconosciuti all’interno del sistema di qualità previsto dalla Regione Veneto (LR 22/2002) per la gestione di attività e interventi a favore dei minori.

2. Centro per l’Affido e la Solidarietà Familiare: cosa offriamo, destinatari specifici, modalità di accesso

All’interno delle politiche di sostegno alla crescita dei minori e di supporto alla funzione educativa dei genitori, l’affido familiare vuole rappresentare una forma di aiuto concreto alle famiglie in difficoltà e una chance educativa per i bambini e i ragazzi, anche quelli stranieri che arrivano nella nostra città senza adulti di riferimento.

Prevede quindi l’accoglienza temporanea di un bambino/a, di un ragazzo/a anche in condizione di emergenza, in un’altra famiglia quando i suoi genitori, per motivi diversi, non possono occuparsene adeguatamente. Durante questa permanenza nella famiglia affidataria il minore mantiene i rapporti con la propria famiglia di origine e quindi gli affidatari non si sostituiscono ai genitori naturali, ma li affiancano nella funzione educativa quotidiana.

Finalità specifiche

Il Centro per l’Affido e la Solidarietà Familiare, come da indicazioni regionali e nazionali, ha il compito di:

- promuovere la conoscenza dell’affido in città e in tutto il territorio dell’Aulss 12 veneziana;
- formare e qualificare le persone e/o le famiglie che chiedono di diventare affidatarie;
- sostenere le persone che accolgono temporaneamente un bambino e/o un ragazzo nella propria famiglia, durante lo svolgersi dell’esperienza.

Organizzazione

Per la realizzazione degli interventi il Servizio agisce in partnership con i Comuni associati del territorio dell’Azienda Ulss 12 veneziana e con alcune Associazioni del territorio.

Il Centro per l’Affido e la Solidarietà Familiare è gestito da un’équipe formata da assistenti sociali, educatori e psicologi che, in

un luogo riservato e con metodologie legate all'ascolto e alla comprensione delle specifiche caratteristiche di ogni persona o coppia, si mettono a disposizione dei cittadini nelle diverse fasi del percorso di affidamento.

Gli operatori intervengono come gruppo di lavoro condividendo tra loro stili, saperi, modelli di intervento, decisioni e responsabilità. Il Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare incontra gli affidatari sia in centro storico che in terraferma.

A chi sono rivolti gli interventi

A tutta la cittadinanza: possono diventare famiglia affidataria coppie o singoli, con o senza figli, che sono disponibili ad accogliere il minore solo per una parte della giornata o per alcuni giorni alla settimana, ma anche che offrono un'accoglienza residenziale per un breve o per un lungo periodo fino a due anni prorogabili.

Requisiti per l'accesso

Per conoscere temi e problemi dell'affido familiare: aperto a tutti i cittadini senza particolari condizioni.

Per coloro che desiderano diventare affidatari: è necessario fare un percorso di conoscenza e qualificazione individuale e/o di coppia.

Cosa offriamo

- Informazioni sull'affido familiare, anche telefoniche.
- Incontri di promozione sul territorio, per approfondire le possibilità di conoscenza dell'offerta da parte dei cittadini interessati.
- Percorsi formativi sui temi dell'affido familiare per i cittadini interessati a diventare affidatari.
- Un percorso di conoscenza e qualificazione, per verificare l'effettiva disponibilità/possibilità del singolo e/o della coppia a diventare affidatari, alla cui conclusione gli esiti vengono restituiti.

- Incontri di gruppo, con gli affidatari potenziali, di approfondimento sui temi connessi all'affido, durante il periodo che trascorre tra la conclusione del percorso di qualificazione e la concreta accoglienza di un minore.
- Rispetto di una gradualità nei tempi e modi che ciascun affidatario ha per entrare e stare nell'esperienza di affido e conseguente cura del momento dell'abbinamento tra affidatario e minore.
- Accompagnamento agli affidatari nel periodo di avvio dell'affido ovvero nei momenti di avvicinamento e conoscenza graduale tra gli affidatari, il minore e la sua famiglia.
- Accompagnamento personalizzato alla famiglia affidataria nella relazione con il minore e la sua famiglia, per aiutarla nelle diverse fasi del percorso di affidamento .
- Sostegno grupptale e, quando opportuno individuale, alla famiglia affidataria nella quotidiana funzione educativa con il minore affidato e per aiutarla a comprendere ed elaborare quello che succede durante l'esperienza dell'affido e alla sua conclusione.

Modalità di accesso

È sufficiente telefonare allo 0415420384 oppure scrivere all'indirizzo mail: centroperlaffido@comune.venezia.it per chiedere informazioni o un appuntamento.

Quanto costa

Il servizio è gratuito.

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

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, 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: materiali informativi divulgativi sui temi dell'infanzia e dell'adolescenza (libri, dvd, riviste, ecc.).

Nella costruzione di questa Carta abbiamo sperimentato il coinvolgimento dei cittadini fruitori degli interventi (attraverso interviste di gruppo,) per raccogliere indicazioni circa gli 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 decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio é 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 saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

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

- **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”.

Servizio Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza

<i>Dimensioni Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Accessibilità del servizio	Flessibilità di tempi e orari di apertura del servizio : offrire per 4 giorni /settimana appuntamenti nella fascia oraria 17.00-19.30	n° appuntamenti fissati nella fascia oraria 17.00-19.30 sul totale appuntamenti richiesti nella stessa fascia oraria	Maggiore o uguale al 97%	Generale	
Affidabilità del servizio	Fornire risposta ad ogni richiesta o messaggio ricevuto in segreteria telefonica	Intervallo di tempo tra data ricezione e data di risposta di tutti i messaggi ricevuti	Entro 3 giorni lavorativi per almeno il 95% delle richieste	Specifico	Si
Affidabilità del servizio	Garanzia di continuità : durante l'esperienza di affido la famiglia affidataria viene seguita dallo stesso team di operatori in tutto il percorso	n° famiglie affidatarie seguite dallo stesso team di operatori sul totale di affidi in atto	Uguale o maggiore del 95%	Generale	

<i>Dimensioni Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Affidabilità del servizio	Offrire forme personalizzate di sostegno e accompagnamento alle famiglie affidatarie nel corso di tutta l'esperienza (individuale, gruppo, ecc.)	n° incontri e/o colloqui offerti ad ogni famiglia affidataria sul totale colloqui o incontri programmati	Offerta di almeno 9 incontri (per affidi eterofamiliari) e almeno 5 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate per almeno il 97% degli affidatari	Specifico	Si
Tempestività	Garanzia di ottenere un 1° colloquio in tempi brevi	ottenere un colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta	entro 7 giorni	Specifico	Si

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 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.

Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del 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.

2. Strumenti e modalità

Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Servizio
Come farli pervenire	Con mail, fax, lettera, usando il sito internet, e l'ufficio relazioni pubblico
Cosa succede	Tutte le proposte pervenute attraverso i vari canali e modalità verranno registrate e inviate al responsabile del servizio; verranno fornite informazioni anche in seguito su come verrà utilizzata nei progetti di miglioramento futuri

Segnalazioni

A chi rivolgersi	Per questioni riferite alla gestione del singolo caso ci si può rivolgere al coordinatore di Unità Operativa, per le altre questioni ci si può rivolgere al Responsabile del Servizio
Come farle pervenire	Telefono ,mail, fax, lettera, sito internet, ufficio relazioni pubblico
Cosa succede	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 riferiti agli impegni e standard di qualità

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 (www.comune.venezia.it/urp), ufficio protocollo</p>
Cosa succede	<p>Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla al Responsabile del Servizio competente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo, dopo una verifica dei fatti, compreso contatti diretto con il cittadino autore del reclamo.• Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inviata al cittadino una lettera nella quale si spieghino le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.• A conclusione della verifica, verrà comunicato comunque l'esito al cittadino.• Nel caso di verificata fondatezza del reclamo, si avvia iter per determinare forma e ammontare del rimborso o indennizzo.

Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) 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, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 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, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare risultati indagine 2012:
www.comune.venezia.it/qualita

D. Informazioni utili

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

Sede: Via Querini n° 36, 30172 Venezia - Mestre
www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza
E-mail: politichsocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it

Direttore	Luigi Gislon telefono 041.2749640-9580 fax: 041.2749501
Dirigente	telefono 041.2749640-9580 - Fax 041.2749501
Direzione del servizio	Via dal Cortivo 87/A, Campalto - Venezia telefono 041.5420384
Responsabile del Servizio	Dott.ssa Paola Sartori telefono 041.5420384 email: paola.sartori@comune.venezia.it
Il Centro per l'Affido e la Solidarietà familiare	Via dal Cortivo 87/a, Venezia - Campalto telefono 041.5420384, email: centroperlaffido@comune.venezia.it
Sito Internet	www.comune.venezia.it/infanziaadolescenza

Comune di Venezia
Carta dei Servizi



**Servizio
Politiche
Cittadine
per l'Infanzia
e l'Adolescenza**

Edizione maggio 2016

Progetto grafico: Fulvio Fenzo - Osservatorio Politiche di Welfare