

PROGETTO E CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DI CONSULENZA FAMILIARE LITORALE

CONSULTORIO FAMILIARE SOCIO EDUCATIVO

D.G.R. n° 1349 del 22/08/2017 e D.D.R. n° 01 DEL 18/01/2018


Via Mazzini, 31 – 30020 Eraclea (VE)

Tel.-Fax 0421 232600

E-mail: ccfl@consultorimaterdomini.it

PEC: csmmd@pec.it

www.consultorimaterdomini.it

	Associazione Centro S. Maria Mater Domini per la formazione e la consulenza della coppia e della famiglia O.N.L.U.S. Registro Regionale delle Persone Giuridiche di diritto privato, Reg. n. 392 (VE/413)		
	Venezia S. Croce 2117 Tel.-Fax 041 5240711 associazione@consultorimaterdomini.it PEC: csmmd@pec.it	C.F. 94012980275 P. I. 03134190275 www.consultorimaterdomini.it	Intesa Sanpaolo – Filiale di Milano IBAN: IT 62V03069 09606 100000008109 Conto Corrente Postale 16125304

Indice

PROGETTO del Centro di Consulenza Familiare Litorale

Consultorio Familiare Socio Educativo	3
Principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi.....	3
Mission.....	3
Descrizione della struttura	4
Orari di apertura.....	5
Progetto generale.....	5
Funzioni svolte: prevenzione, promozione, sostegno e assistenza	5
Dstinatari.....	6
Soggetti di riferimento	6
Obiettivi generali	7
Obiettivi specifici	7
Operatori e responsabilità.....	8
Metodologia.....	10
Strumenti	11
Programmazione.....	12
Verifica e monitoraggio.....	12
Gestione delle emergenze.....	13

CARTA DEL SERVIZIO del Centro di Consulenza Familiare Litorale

Consultorio Familiare Socio Educativo.....	14
Modalità di accesso al servizio e funzionamento.....	14
Costi del servizio.....	14
Valutazione del Servizio	14
Reclami	15

PROGETTO

del Centro di Consulenza Familiare Litorale Consultorio Familiare Socio Educativo

Principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi

Secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", il Centro di Consulenza Familiare Litorale, Consultorio familiare Socio Educativo, gestito dall'Associazione Centro Santa Maria Mater Domini - ONLUS, fonda le proprie attività su:

1. **UGUAGLIANZA:** Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.
2. **IMPARZIALITÀ:** Il comportamento del CCFL nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
3. **CONTINUITÀ:** L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, l'Associazione informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
4. **PARTECIPAZIONE:** Il cittadino ha diritto ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio. Per questo, oltre all'accesso alle informazioni, si offre la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Mission

L'Associazione Centro Santa Maria Mater Domini di formazione e consulenza alla coppia e alla famiglia - ONLUS, con sede presso S. Croce, 2117 - 30135 Venezia, si qualifica come Ente gestore del Centro di Consulenza Familiare Litorale, Consultorio Familiare Socio Educativo .

L'ente gestore ha finalità di assistenza sociale e socio-sanitaria ed offre un servizio di promozione, formazione, consulenza e terapia alla persona, alla coppia e alla famiglia (art 2, par 2.1)

A tal fine, l'Associazione promuove e organizza corsi di informazione, formazione, dibattiti e incontri sulle problematiche familiari e minorili, nonché in tema di sessualità, amore, vita di coppia ed ogni altro argomento attinente e corsi di istruzione, formazione ed aggiornamento degli operatori sia dei consultori familiari, sia dei servizi sociali. Inoltre, organizza attività di studio di particolare interesse sociale avente ad oggetto le problematiche familiari (art.2, par 2.2)

L'Associazione presta servizi di consulenza, sostegno e terapia nei confronti di singoli, coppie e famiglie su tutti i piani, in particolare medico, psicologico, morale, giuridico. A tal fine essa istituisce consultori familiari ed altri servizi di assistenza familiare (art 2, par 2.3).

Per il conseguimento degli scopi statutari, l'Associazione può articolarsi in distinti centri operativi e in appositi servizi sociali, anche in più sedi, purché nell'ambito della Regione Veneto (art 2, par. 2.4).

Nelle proprie attività l'Associazione trae ispirazione dai principi della dottrina cristiana, nel rispetto delle scelte responsabili delle persone. Essa agisce con profondi legami alla Chiesa di Venezia ed al suo Pastore, il Patriarca di Venezia (art 2, par. 2.5)

Descrizione della struttura

Il Centro di Consulenza Familiare Litorale, consultorio familiare socio-educativo, è attivo dal gennaio 1994 nella zona del Litorale, che comprende i Comuni di Jesolo, Eraclea, Caorle, Cavallino Treponti e nei territori del Sandonatese; si trova in via Mazzini 31 ad Eraclea (Ve), in uno stabile di proprietà del Comune di Eraclea, concesso in comodato d'uso gratuito all'Associazione CSMMD per 20 anni. La ristrutturazione dello stabile, disabitato da anni, ha visto la compartecipazione sia dell'Ente locale proprietario che dell'Associazione e di altri Enti privati benefattori.

La sede si trova tra la Scuola Secondaria di primo grado "Leonardo da Vinci" e la Scuola d'Infanzia "Arcobaleno" dell'Istituto Comprensivo "E. De Amicis" di Eraclea, in un'area che si compone di un giardino esterno, di un piano terra e di un piano rialzato. Di fronte allo stabile è presente un grande parcheggio pubblico.

All'ingresso esterno si trova il giardino di pertinenza, mentre all'interno, al piano terra si trova un'area definita accoglienza/segreteria (25.29 mq), lo "Studio Consulenza 1" (9.80 mq) e il vano tecnico adiacente al bagno con antibagno per gli utenti e accessibile ai disabili (3.24 mq).

Al piano rialzato sono presenti due stanze adibite a studio per le consulenze, lo “Studio Consulenza 2” (12.43 mq) e “Studio Consulenza 3” di 17.40 mq (utilizzato anche per accogliere piccoli gruppi); è inoltre presente un disimpegno e un bagno con antibagno per gli operatori (1.80 mq).

La struttura è in possesso di certificato di agibilità N. E./2010/00125/PE rilasciato dal responsabile dell'Ufficio Tecnico del Comune di Eraclea, in data 17/02/2012.

Gli ambienti sono minimali ma accoglienti, la “Stanza Consulenza 1” è dotata di piccole poltroncine ed è utilizzata anche per gli utenti in attesa della prestazione. Alle pareti dell'entrata vi è una bacheca in legno dove sono affisse le locandine che promuovono l'attività del Consultorio Familiare Socio Educativo. All'entrata è inoltre presente la cassetta dei suggerimenti e dei reclami e lungo l'area “accoglienza” è presente una piccola libreria di testi consultabili dal personale per il proprio aggiornamento e studio continuo.

Orari di apertura

La segreteria del CCFL è aperta il lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle 18.00 e il giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00. Gli utenti sono ricevuti su appuntamento il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, il mercoledì dalle ore 8.30 alle 19.00 e il giovedì dalle ore 9.00 alle 17.30.

Progetto generale

Funzioni svolte: prevenzione e promozione, sostegno e assistenza

Il CCFL ha le funzioni di prevenzione, promozione, sostegno e assistenza del singolo, della coppia e della famiglia.

Il Centro di Consulenza Familiare Litorale, Consultorio Familiare Socio Educativo, opera secondo le disposizioni di legge n. 405/75 e della L.R. n. 28/77 e del D.G.R. n. 1349 del 22/08/2017 e prevede un'equipe che può essere composta da psicologi, assistenti sociali, educatori, mediatori familiari legali, medici e operatori sanitari oltre al personale di segreteria. L'equipe si compone di almeno uno psicologo e un assistente sociale e di un altro operatore tra gli altri citati, in base ai bisogni dei fruitori del Servizio.

Il CCFL inoltre, aderisce alla Confederazione Nazionale dei Consulenti Familiari di Ispirazione Cristiana.

Le funzioni di prevenzione e promozione sono esplicitate attraverso l'attivazione di progetti di formazione/informazione che comprendono corsi e incontri tenuti sia presso il Centro, sia presso

istituzioni esterne. Vengono promossi percorsi aperti alla popolazione su temi psicologici, educativi, relazionali, sociali e medici che possono riguardare la vita personale e familiare di ciascuno, oltre alla promozione dell'agio e la prevenzione del disagio evolutivo e familiare.

Le attività di sostegno e assistenza si effettuano presso la sede del consultorio previo appuntamento. In quest'ambito vengono accolte e affrontate diverse problematiche (psicologiche, sociali, legali, educative...) che una persona, una coppia o una famiglia può incontrare nella propria storia.

La singola prestazione socio-educativa è gratuita.

Destinatari

All'interno delle attività di prevenzione e promozione vengono promossi incontri e corsi aperti alla popolazione su temi psicologici, relazionali, educativi, sociali e medici che possono riguardare la vita personale e familiare di ciascuno. Il Centro si rivolge inoltre ad educatori che a vario titolo (genitori, insegnanti, animatori, catechisti) operano nel campo della formazione personale ed in particolare dello sviluppo psico-affettivo e sessuale. Viene offerto un servizio di consulenza ad animatori di gruppi giovanili per l'elaborazione di progetti educativi da realizzare con i gruppi stessi. Questa attività è finalizzata anche all'aggiornamento e alla formazione degli operatori sociali e alla prevenzione in situazioni di rischio, di instabilità e di sofferenza per la famiglia e per i suoi membri.

L'attività di sostegno e assistenza è aperta a tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, credo politico e religioso; in quest'ambito vengono accolte e affrontate varie problematiche (psicologiche, relazionali, sociali, legali, educative...) che una persona, una coppia o una famiglia possono incontrare nella propria storia.

L'équipe pone particolare attenzione agli aspetti relazionali ed educativi: vengono affrontati disagi relativi alla vita di coppia o al rapporto genitori e figli, anche in situazioni di separazione coniugale. Gli operatori offrono anche informazioni e sostegno alle famiglie che vogliono fare o stanno facendo esperienza di adozione o affidamento familiare.

Soggetti di riferimento

Per la parte di Prevenzione e Promozione si fa riferimento a scuole, parrocchie, Comuni, Privato Sociale, oltre che alla popolazione spontanea.

Per la parte di Sostegno e Assistenza, oltre alla popolazione spontanea, si fa riferimento ai servizi territoriali sia pubblici (CSM, Tutela Minori, UEPPE....) sia privati (Associazioni, Cooperative, professionisti, ecc.), che possono inviare situazioni specifiche per una presa in carico e con cui il Centro può collaborare in un'ottica di lavoro di rete.

Obiettivi generali

Offrire alla popolazione spazi e occasioni per la prevenzione del disagio e la promozione del benessere e garantire un luogo sia fisico che relazionale per il sostegno e l'assistenza attraverso uno spazio di ascolto, chiarificazione, sostegno e crescita personale, di coppia e familiare.

La duplice finalità del consultorio, la consulenza e l'intervento nel territorio, infatti risponde specificamente alla preoccupazione di prevenire il disagio individuale, coniugale e familiare riducendone le cause, spesso riconducibili alla mancanza di informazioni e consapevolezza.

Obiettivi specifici

- Promuovere la conoscenza e l'informazione attraverso attività di promozione, prevenzione e sensibilizzazione su varie tematiche, realizzando nel territorio progetti e interventi specifici, che rispondano concretamente ai bisogni attuali della popolazione.
- Favorire la crescita affettiva di bambini, ragazzi e giovani attraverso percorsi di educazione all'affettività e alla sessualità.
- Cogliere i vari elementi che entrano in gioco partendo dalle situazioni di difficoltà, superando una visione settoriale per affrontare i problemi nella loro globalità.
- Promuovere la crescita personale da un lato, aiutando le persone a sentirsi consapevoli e autonome nelle loro scelte, coinvolgendole con le loro stesse risorse e stimolando l'assunzione di responsabilità, e sociale dall'altro individuando risorse territoriali utili (rete), nel rispetto dei tempi di ascolto, di maturazione, di cambiamento di ciascuno.
- Sostenere la persona, la coppia e la famiglia nello sviluppo della propria progettualità di vita.
- Promuovere il lavoro di rete con altri servizi territoriali.

Operatori e responsabilità

Responsabile/coordinatore

È la figura professionale individuata dal Consiglio Direttivo con funzioni di coordinamento tra la Direzione dell'Associazione e gli operatori del consultorio.

Le attività principali sono:

- coordinamento e organizzazione dei diversi settori del consultorio familiare (attività di assistenza e sostegno, formazione, segreteria, amministrazione);
- coordinamento dell'equipe multidisciplinare del consultorio familiare, convocando gli operatori e stilando l'ordine del giorno;
- è responsabile dei rapporti con Enti Locali per singoli progetti;
- è incaricato al trattamento dei dati personali degli utenti.

Psicologo/psicoterapeuta

È la figura professionale che fa parte dell'equipe multidisciplinare del Consultorio familiare socio educativo e si occupa di:

- consulenza/assistenza socio educativa rivolta al singolo, alla coppia e alla famiglia;
- attività di supervisione e collabora con i consulenti del consultorio familiare e con operatori di altre strutture;
- psicoterapia individuale, di coppia, di famiglia, di gruppo;
- progettazione, realizzazione e verifica di interventi di prevenzione, promozione, formazione e informazione;
- conduzione di gruppi tematici;
- è incaricato al trattamento dei dati sensibili dell'utenza.

Assistente sociale

È la figura professionale che fa parte dell'equipe multidisciplinare del Consultorio familiare socio educativo e si occupa di:

- accoglienza della domanda;
- colloqui di consulenza sociale e informativa;
- attività di segretariato sociale;
- attuare il lavoro di rete con Enti Locali, Associazioni, Scuole, ecc.;
- progettazione e realizzazione di attività di prevenzione, promozione, formazione;

- è incaricato al trattamento dei dati sensibili dell'utenza.

Consulente legale

È la figura professionale che si occupa di:

- colloqui legali e informativi all'utenza;
- attività di consulenza e supervisione rivolta agli operatori del consultorio riguardo tematiche di materia giuridica, quali, ad esempio, l'affidamento familiare, l'adozione e la separazione coniugale;
- attività di prevenzione, promozione, formazione;
- è incaricato al trattamento dei dati sensibili dell'utenza.

Mediatore Familiare

È la figura professionale che fa parte dell'èquipe multidisciplinare del Consultorio familiare socio educativo e si occupa di:

- interventi e percorsi di Mediazione Familiare in casi di separazione e divorzio;
- interventi di gestione della conflittualità;
- è incaricato del trattamento dei dati dell'utenza.

Ginecologo

È la figura professionale che si occupa di:

- progettazione, realizzazione e verifica di interventi di prevenzione, formazione e informazione rivolti alla popolazione del territorio ;
- conduzione gruppi tematici;
- è incaricato al trattamento dei dati sensibili dell'utenza.

Infermiere/Ostetrica

È la figura professionale che si occupa di:

- progettazione, realizzazione e verifica di interventi di prevenzione, formazione e informazione rivolti alla popolazione del territorio;
- conduzione di gruppi tematici;
- è incaricato al trattamento dei dati sensibili dell'utenza.

Istruttrice Metodi Naturali

È la figura professionale che si occupa di:

- sensibilizzazione e istruzione del metodo dell'ovulazione (Billings) per la regolazione della fertilità;
- progettazione, realizzazione e verifica di interventi di prevenzione, formazione e informazione rivolti alla popolazione del territorio;
- conduzione di gruppi tematici;
- è incaricata al trattamento dei dati sensibili dell'utenza.

Istruttore Training Autogeno

È la figura professionale che si occupa di:

- progettazione, realizzazione e verifica di interventi di prevenzione, formazione e informazione rivolti alla popolazione del territorio;
- conduzione di gruppi tematici.
- è incaricato al trattamento dei dati sensibili dell'utenza.

Educatore Professionale

È la figura professionale che fa parte dell'èquipe multidisciplinare del Consultorio familiare socio educativo e si occupa di:

- progettazione, realizzazione e verifica di interventi di prevenzione, formazione e informazione rivolti alla popolazione del territorio;
- conduzione di gruppi tematici;
- è incaricato al trattamento dei dati sensibili dell'utenza.

Metodologia

Il motore e l'elemento qualificante del consultorio familiare socio educativo è l'èquipe multidisciplinare, composta dallo psicologo/psicoterapeuta, dall'assistente sociale e da una o più figure presenti a seconda delle necessità individuate e dell'ispirazione che ha motivato l'iniziativa: il medico, il legale, l'educatore, il mediatore familiare, l'istruttrice dei metodi naturali, ecc.

L'èquipe rappresenta un luogo di pensiero condiviso: uno spazio sia per la progettazione, l'organizzazione e la verifica degli interventi sia uno strumento per il supporto al lavoro del consulente.

L'approccio teorico di riferimento è l'ottica sistemico – relazionale, che considera il singolo quale "unico" inserito in diversi sistemi di relazione e già in possesso delle risorse per uscire dal proprio problema.

La realizzazione degli interventi in vista sia degli obiettivi generali sia di quelli specifici comporta:

- équipe per lo più settimanali tra operatori del singolo consultorio;
- équipe periodiche (circa tre volte l'anno) tra operatori dei tre consultori gestiti all'Associazione;
- incontri periodici di aggiornamento con i volontari e quanti collaborano all'interno della struttura;
- incontri di verifica con coloro (volontari, tirocinanti...) che svolgono mansioni specifiche;
- supervisione per lo più mensile con un consulente a sostegno del lavoro di consulenza.

Strumenti

Il Centro di Consulenza Familiare Litorale, Consultorio Familiare Socio Educativo, si avvale dei seguenti strumenti operativi:

a) Equipe interna

È formata dal responsabile del servizio, e dagli operatori. Ha il compito programmare, gestire e verificare le attività del servizio e specifiche. Per ogni incontro di equipe viene redatto un verbale, che sintetizza gli argomenti trattati, le decisioni assunte e i referenti/responsabili dell'attuazione delle singole azioni e/o degli interventi individuati.

b) Cartella casi

Ciascun utente/caso ha una corrispondente cartella in cui vengono conservati la documentazione relativa al consenso alla privacy, al consenso informato, il diario delle consulenze e i dati relativi alla "storia" del caso.

c) Agenda

Contiene la registrazione cronologica degli appuntamenti con l'utenza e degli incontri tra gli operatori del servizio e gli enti e le agenzie educative coinvolti (comuni, aziende ussl, servizi specialistici, scuole, rappresentanti delle risorse del territorio).

d) Diario

Contiene le informazioni e le comunicazioni tra gli operatori della struttura.

e) Quaderno formazione

Riporta la registrazione delle informazioni, degli incontri e delle attività per ogni singolo progetto di formazione.

f) Scheda telefonica

Compilata dalla segreteria al momento della richiesta di un intervento, riporta il nominativo, l'età, l'inviante, i recapiti di chi contatta il centro e le informazioni principali relativi alla richiesta.

Programmazione

La struttura consultoriale è organizzata in modo tale per cui le conoscenze che si hanno del territorio, delle sue risorse e dei suoi bisogni possano tradursi in servizi efficaci per il benessere della popolazione, offrendo continuità e coerenza negli interventi. Le attività sono finalizzate a produrre cambiamenti che possono essere conseguiti solo attraverso un'attenta e scrupolosa programmazione, che permetta di considerare le strategie e gli strumenti più adeguati per raggiungere gli obiettivi prefissati in base all'analisi dei bisogni.

La programmazione risulta indispensabile per collegare i principi propri del servizio ai risultati concreti per l'utenza e si articola nei seguenti momenti:

- analisi dei bisogni e determinazione degli obiettivi;
- analisi delle risorse;
- esplicitazione del programma;
- momenti di verifica.

Verifica e Monitoraggio

Le attività erogate e il raggiungimento degli obiettivi vengono monitorati e verificati sia internamente al servizio, sia con il coinvolgimento degli altri soggetti fruitori.

Per gli operatori, la sede di monitoraggio e verifica è data dall'equipe che ha cadenza solitamente settimanale.

Esternamente, sono predisposti e a disposizione dell'utenza una cassetta per eventuali reclami e questionari di valutazione e gradimento sia per quanto riguarda le attività di prevenzione e promozione sia per le attività di sostegno e assistenza.

Gestione delle emergenze

L'ente gestore invita gli operatori a far riferimento alle norme apprese per la gestione delle emergenze, sia sanitarie, sia ambientali che dei reati.

Nello specifico si intendono le norme di primo soccorso e di prevenzione antincendio.

In particolare, in caso di furto o tentativo di furto all'interno di una struttura, gli operatori dovranno segnalare il fatto alle forze dell'ordine di competenza e contemporaneamente comunicare l'accaduto al Presidente e Direttore dell'Associazione.

CARTA DEL SERVIZIO

del Centro di Consulenza Familiare Litorale

Consultorio Familiare Socio Educativo

Modalità di accesso al Servizio e funzionamento

La segreteria del Centro di Consulenza Familiare Litorale, Consultorio Familiare Socio Educativo, è aperta il lunedì e il mercoledì dalle 9.30 alle 18.00 e il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Gli utenti sono ricevuti su appuntamento il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, il mercoledì dalle ore 8.30 alle 19.00 e il giovedì dalle ore 9.00 alle 17.30.

Ai servizi offerti si accede previo appuntamento da fissare telefonando durante gli orari di apertura della segreteria. È inoltre attivo un servizio di segreteria telefonica con la possibilità di lasciare un messaggio o inviare un fax; è possibile inoltre inviare una e-mail di richiesta di contatto.

Costi del Servizio

La singola prestazione di consulenza socio educativa è gratuita.

Valutazione del Servizio

Il concetto di “soddisfazione dell’utente” deve incentrarsi sui cambiamenti prodotti e non solo sulla percezione che il destinatario diretto del servizio ha avuto riguardo al servizio ricevuto. La soddisfazione dell’utente è un risultato delle procedure, dei processi e delle risorse messe in atto per l’erogazione del servizio e deve essere legata ad un concetto di sviluppo e crescita armonica dei diretti interessati in sintonia con gli obiettivi prefissati.

Le informazioni relative alla soddisfazione dell’utenza e dei committenti sono direttamente ricavabili da:

- l'elaborazione dei dati definiti nel controllo e monitoraggio del servizio e dei processi;
- le verifiche attuate con l’equipe, i servizi inianti e specialistici, la committenza;
- la raccolta sistematica di reclami/suggerimenti;
- apposito questionario di Valutazione Soddisfazione a disposizione dell’utenza e della committenza per i progetti di formazione.

Sarà cura del Responsabile/Coordinatore del Centro informare periodicamente il Direttore e, nelle sedi e nei tempi programmati, anche il CD dell'Associazione, in merito agli esiti della valutazione, affinché vengano predisposti eventuali cambiamenti tesi a migliorare il Servizio, ove lecito e possibile.

Reclami

In ogni momento, gli utenti finali del Servizio, i committenti e gli Enti privati e pubblici possono inviare dei reclami inerenti al funzionamento del Consultorio Familiare Socio Educativo nei seguenti modi:

- In forma anonima compilando il format cartaceo posto all'entrata del servizio e inserendo le osservazione nell'apposita cassetta rossa;
- Per iscritto attraverso lettera, raccomandata indirizzata alla Responsabile del CCFL, via Mazzini 31, Eraclea (VE), oppure con e-mail all'indirizzo: ccfl@consultorimaterdomini.it o associazione@consultorimaterdomini.it;
- Richiedendo un incontro con la Responsabile del Servizio e/o con il Direttore dell'Associazione Centro Santa Maria Mater Domini.

Il presente Progetto, contenente anche la Carta dei Servizi, viene rivisto e aggiornato periodicamente, e comunque, entro i primi cinque anni di funzionamento del Servizio.

Eraclea, 31 gennaio 2018