



Ministero della Giustizia
Dipartimento per gli Affari di Giustizia



REGIONE PUGLIA



INFORMAZIONE E ASSISTENZA ALLE VITTIME
IL DIRITTO DI COMPRENDERE E DI ESSERE COMPRESI

S.A.V.i.
PUGLIA

Numero Verde
800 034 532

SPORTELLO VIRTUALE DEDICATO DI PRIMO ASCOLTO E SUPPORTO

Lo sportello virtuale di primo ascolto per le vittime di reato è un servizio **gratuito accessibile telefonicamente**. Lo sportello virtuale garantisce un primo ascolto sia alle vittime di reato che alle loro famiglie.

CHIAMA IL NUMERO VERDE GRATUITO

800 034 532

lunedì, mercoledì, venerdì | ore 8.00-14.00
martedì, giovedì | ore 14.00-20.00

per ricevere ascolto, accoglienza e consulenza gratuita e avere accesso ai servizi dedicati presso lo sportello fisico più vicino a te.

DALLO SPORTELLO VIRTUALE ALLO SPORTELLO FISICO

Il servizio telefonico di primo ascolto e accoglienza offre la possibilità di fare uno o più colloqui in condizioni di massima riservatezza.

I colloqui telefonici hanno lo scopo di garantire supporto immediato per affrontare la situazione di difficoltà e fornire **un orientamento rispetto alle possibilità di consulenza e sostegno previste dal servizio presso gli sportelli fisici attivi in ogni Provincia.**

SPORTELLI INFORMATIVI IN TUTTE LE PROVINCE

Gli sportelli fisici offrono **informazione e supporto alle vittime di reato, prestazioni professionali e specialistiche**, per rispondere ai bisogni connessi alla personale esperienza di vittimizzazione.

LE PRESTAZIONI OFFERTE DAGLI SPORTELLI INFORMATIVI

• INFORMAZIONE SUI DIRITTI

Per ricevere informazioni specifiche sulle **forme di tutela nel processo penale** e le sue modalità di svolgimento, informazioni sulle possibilità risarcitorie e sulle opportunità di accesso ai fondi specifici.

• SOSTEGNO PSICOLOGICO

Per ricevere **sostegno psicologico** per rielaborare la personale esperienza di vittimizzazione vissuta, sostenendo le risorse relazionali, personali, familiari e lavorative.

• ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI

Per ricevere informazioni e orientamento ai **servizi pubblici e del privato sociale** attivi e presenti sul territorio.

UNO SPORTELLO PER OGNI PROVINCIA

BARI c/o Coop. C.R.I.S.I. Scarl Onlus

Via Amendola, n.120 - Bari

Telefono: **375 603 84 39**

E-mail: **savi.bari@mediazionecrisi.it**

BRINDISI c/o Studio di psicologia Cretazzo

Via De Vacchedano, 11 - Brindisi

Telefono: **375 776 54 43**

E-mail: **savi.brindisi@mediazionecrisi.it**

LECCE c/o Studio legale Caracciolo

Via Braccio Martello, n.19 - Lecce

Telefono: **375 776 55 16**

E-mail: **savi.lecce@mediazionecrisi.it**

TARANTO c/o Centro San Gaetano

Largo San Gaetano - Taranto

Telefono: **375 776 55 17**

E-mail: **savi.taranto@mediazionecrisi.it**

FOGGIA c/o Consorzio OLTRE

Corso del Mezzogiorno, n.8 - Foggia

Telefono: **334 918 96 40**

E-mail: **savi.foggia@mediazionecrisi.it**

BAT c/o CAV "Riscoprirsi"

Via Luigi Sturzo, n.45 - Andria

Telefono: **334 918 95 15**

E-mail: **savi.bat@mediazionecrisi.it**

P E C

serviziovittimepuglia.crisi@messaggipec.it



S.A.Vi.
PUGLIA

E' attivo sull'intero territorio regionale pugliese il Servizio S.A.Vi. Puglia strutturato in esecuzione dell'adesione della Regione Puglia, attraverso il Dipartimento Welfare, alla proposta progettuale del Ministero della Giustizia "Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi."

Il progetto intende rafforzare la capacità del territorio di attivare presidi volti ad assicurare alle vittime di reato informazione, assistenza, sostegno e protezione, secondo quanto prescritto dalla Direttiva 2012/29/UE, recepita in Italia dal Decreto legislativo 212/2015; garantire alle vittime di reato servizi qualificati e di prossimità efficaci ed efficienti; favorire l'accesso delle vittime ad una informazione corretta sulla tutela dei propri interessi prima, durante e dopo il procedimento penale al fine di evitare il rischio della c.d. "vittimizzazione secondaria"; sensibilizzare i servizi del territorio anche attraverso la condivisione di approcci e prassi operative omogenee, in linea con i temi e le indicazioni della direttiva europea.

Sul piano operativo il Servizio si articola in:

- **Uno sportello virtuale dedicato di primo ascolto e supporto**, ad accesso libero e gratuito attraverso un numero verde dedicato e piattaforme digitali presidiato da operatori qualificati. Lo sportello garantisce una prima accoglienza sia alle vittime di reato che alle loro famiglie, attraverso informazioni e consulenze psicologiche;
- **Sei sportelli informativi e di supporto alle vittime di reato** distribuiti su ciascuna provincia del territorio regionale, ad accesso sicuro libero e gratuito che garantiscono i seguenti servizi minimi:



Ministero della Giustizia
Dipartimento per gli Affari di Giustizia



REGIONE PUGLIA



S.A.Vi.
PUGLIA

- primo ascolto e informazioni sui diritti della vittima, anche con riferimento alle forme di tutela e protezione esperibili, ivi incluso l'ambito giudiziario;
 - individuazione del bisogno, orientamento e accompagnamento ai servizi pubblici e del privato sociale attivi sul territorio;
 - supporto psicologico alle vittime.
- **Costruzione della rete territoriale:** si tratta di attività di rafforzamento dei rapporti di collaborazione con gli altri attori istituzionali e non – istituzioni, servizi pubblici o del privato sociale – a vario titolo operanti nel territorio, in grado di fornire attività di assistenza specialistica e/o rispondere ai plurimi bisogni dell'utenza, verso cui indirizzare e accompagnare le vittime di reato che si rivolgono agli sportelli.

Il Servizio dispone di figure professionali altamente qualificate negli ambiti socio-sanitari, socio-assistenziali e giuridico-forensi. In aggiunta alle predette figure, in ragione della necessità, il Servizio si avvale di mediatori linguistico-culturali e mediatori penali.

Il Servizio è dotato di un numero verde 800 034 532, con segreteria telefonica attiva 24 ore su 24. L'utente viene richiamato entro il primo giorno lavorativo successivo alla chiamata. Il Servizio dispone altresì del seguente indirizzo pec: serviziovittimepuglia.crisi@messaggipec.it.