

Comune di Venezia

Carta dei Servizi

**Cittadinanza
delle donne
e Culture
delle differenze**



Comune di Venezia
Carta dei Servizi



**Cittadinanza
delle donne
e Culture
delle differenze**

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei servizi:

- *il gruppo di lavoro del Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze: G. Camozzi, P. Marcuzzo, I. Stevanato, con la collaborazione del personale del servizio;*
- *le cittadine coinvolte con i focus group;*
- *La Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza: A. Del Mercato;*
- *M. Corezzola, responsabile progetto Carta dei Servizi 2007*

Progetto grafico: Fulvio Fenzo - Osservatorio Politiche di Welfare

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

1. Finalità, missione e caratteristiche del Servizio	7
2. Articolazione delle attività per singola area: Cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso specifiche	8
3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso	16

C. Rapporti con le Cittadine e i Cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente	20
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, indagini di soddisfazione	21

D. Informazioni utili

Recapiti e orari	24
------------------	----

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi del Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze 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 le proprie utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini e cittadine.

Caratteristiche di questa carta

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 Cittadinanza delle donne e Culture delle differenze si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutte le cittadine-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 cittadine-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 tutte 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.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione della cittadina-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. La cittadina-utente ha diritto di accesso alle informazioni che la 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.

Chiarezza e trasparenza

Alla cittadina-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.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze 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 30/07/1999 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 Cittadinanza delle donne e Culture delle differenze

1. Finalità e caratteristiche del Servizio

Il Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze, già Centro Donna, è in Italia una delle poche istituzioni pubbliche che si pone come obiettivo specifico l'elaborazione di politiche al femminile. È uno spazio pubblico, voluto dalle donne della città, attivato dall'Amministrazione Comunale negli anni '80, come "luogo" per le donne; uno spazio in cui produrre cultura e ricerca, luogo di elaborazione e di comunicazione culturale, di produzione di servizi alla persona, di promozione del valore del lavoro femminile nelle sue molteplici dimensioni, di riconoscimento e cooperazione tra donne di culture differenti, e di contrasto alle violenze sulle donne.

Opera in stretta collaborazione con altri servizi dell'amministrazione comunale di Venezia e con Associazioni femminili del territorio, e partecipa a progetti con istituzioni pubbliche e private.

Il Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze ha assunto da sempre una funzione di Osservatorio del territorio sulle tematiche di genere, individuando nel tempo una organizzazione che potesse rispondere alle istanze delle donne e offrendosi alla cittadinanza attraverso:

- attività culturali - gruppi di donne del territorio;
- la Biblioteca di Genere;
- il Centro Antiviolenza;
- lo Sportello Donne al Lavoro.

2. Articolazione delle attività: cosa offriamo e modalità di accesso

■ Gruppi di donne del territorio Attività culturali

Finalità e caratteristiche

La sede del Servizio è un luogo di incontro e confronto in cui viene privilegiata la pratica delle relazioni femminili per dare visibilità e valore alle esperienze e conoscenze delle donne.

La presenza dei Gruppi, dei Comitati e delle Associazioni delle Donne del territorio veneziano fanno del Servizio un laboratorio autogestito per la realizzazione di progetti finalizzati alla valorizzazione e allo sviluppo di una cultura di identità di genere, nel rispetto delle differenze.

Ciascuna Associazione di donne presenta nei primi mesi dell'anno un programma annuale di attività coerente con le finalità del Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle differenze.

Il Servizio promuove iniziative culturali, presentazione di libri, proiezione di film, laboratori e corsi, studi e ricerche, convegni e seminari, sia in modo autonomo, sia coordinando le proposte di attività provenienti dai gruppi.

Particolare attenzione viene dedicata alla organizzazione e realizzazione partecipata di "Marzo Donna", rassegna di appuntamenti e iniziative su tematiche relative al genere femminile.

Destinatari

Gruppi di donne, Comitati, Associazioni e Consulte delle donne del territorio.

Cosa offre

- L'utilizzo di una sala del Servizio come sede per l'attività dei singoli gruppi.

- L'utilizzo gratuito di strumenti informatici e audiovisivi del Servizio.
- La partecipazione dell'amministrazione alle iniziative dei gruppi attraverso forme di parziale finanziamento.

Modalità di accesso

- Per informazioni e appuntamenti si può telefonare ai numeri 04-1.2690630-2690690. dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00
- La sala è disponibile (previa richiesta scritta) dal lunedì alla domenica, anche nelle fasce serali
- Attraverso il sito: www.comune.venezia.it/c-donna

Requisiti di accesso

I Gruppi e le Associazioni che chiedono il finanziamento di iniziative devono essere iscritte all'albo comunale delle Associazioni.

Quanto costa

Completamente gratuito.

■ Biblioteca di Genere e Centro Multiculturale

Finalità e caratteristiche

La Biblioteca del Centro Donna è una biblioteca pubblica, specializzata al femminile, multidisciplinare e multilingue e raccoglie quanto viene scritto da donne e sulle donne. Le aree tematiche di competenza sono molteplici: femminismo, filosofia, psicologia, lavoro, violenza, letteratura, diritto, arte, salute, maternità, famiglia, ecc.

È un luogo di incontro, studio, scambio culturale e valorizzazione dell'esperienza femminile.

È anche uno spazio dedicato per le donne immigrate e fornisce strumenti e materiali utili sia per agevolare i contatti con il proprio Paese di origine, sia per integrarsi al meglio nella nostra cit-

tà, grazie alla facilitazione di operatrici-mediatrici culturali e all'utilizzo di tecnologie informatiche.

La Biblioteca del Centro Donna orienta le cittadine e i cittadini ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire sia direttamente da parte dell'utente, sia con la mediazione delle bibliotecarie, che daranno la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo.

La Biblioteca lavora in rete con il Servizio Bibliotecario Urbano del Comune di Venezia, e con il Sistema Bibliotecario Museale Provinciale.

Destinatari

Tutti i cittadini e particolarmente donne, studentesse, ricercatrici.

Cosa offre

- Consultazione on line del Catalogo della biblioteca
- Servizio di consultazione, lettura e studio in sede
- Informazione e consulenza bibliografica assistita da parte delle bibliotecarie
- Servizio di prestito locale e interbibliotecario di ambito comunale e provinciale
- Servizio internet
- Sezioni speciali: Archivio Donnateca - Periodici di genere
- Area Multi-medialità, TV e Radio satellitare, Postazione informatica con tastiere in arabo e cirillico
- Laboratori periodici di lettura e di scrittura creativa
- Presentazione di libri, film e incontri con le autrici

Requisiti di accesso

Per accedere ai servizi della biblioteca è sufficiente iscriversi compilando la modulistica presente in sede e presentando un documento di identità valido.

Modalità di accesso

- **Biblioteca:**
 - **orario invernale:**
dal lunedì al venerdì ore 9-18 e sabato ore 9-13.
 - **orario estivo (dal 1. luglio al 7 settembre):**
lunedì e giovedì 9-17;
martedì, mercoledì e venerdì 9-13. Sabato chiuso

Sono previste giornate di chiusura del servizio programmate, reperibili in sede e nel sito.
Per informazioni si può telefonare al numero 041 2690650 negli orari di apertura della biblioteca.
- **Centro Multiculturale:**
 - **orario:**
il mercoledì, giovedì, venerdì dalle 14.30 alle 18.30;
sabato dalle 15 alle 18.

Per informazioni si può telefonare al numero 041.2690635, durante gli orari di apertura

Quanto costa

Completamente gratuito.

■ Centro Antiviolenza

Caratteristiche

È un servizio attivato nel 1995 e si occupa di contrasto alla violenza e ai maltrattamenti sulle donne. Si avvale di un'équipe multi-professionale con formazione specifica ed esperienza decennale, composta da assistente sociale, psicologhe e avvocate.

Opera anche in sinergia con altri servizi dell'Amministrazione e del territorio, a partire da un progetto individuale di uscita dalla situazione di violenza e maltrattamento, concordato con ciascuna donna che si rivolge al Centro.

Lavora in rete con altri servizi e istituzioni del territorio con l'obiettivo di accompagnare e sostenere la donna che lo richiede, in un percorso di consapevolezza e recupero di proprie abilità e autonomie, per superare le condizioni di svantaggio che spesso la vincolano alla relazione violenta.

Destinatari

Tutte le donne che subiscono violenza o maltrattamento (fisico, psicologico, economico, sessuale, ecc.).

Cosa offre

■ Accoglienza

Rappresenta il primo momento di ascolto, orientamento e supporto dedicato alle donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza. Il primo contatto avviene telefonicamente oppure recandosi direttamente al Centro, ed è seguito da un colloquio di approfondimento presso la sede, finalizzato alla conoscenza reciproca e alla identificazione di una prima ipotesi di progetto per l'uscita dalla situazione di difficoltà riferita. La fase dell'accoglienza evolve poi nel tempo nella fase dell'accompagnamento e del sostegno della donna nel progetto con lei pensato e concordato, con l'obiettivo di supportarla nei percorsi individuati.

■ Punti di Ascolto presso il Pronto Soccorso

Presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale Umberto I° di Mestre e dell'Ospedale Civile SS. Giovanni e Paolo di Venezia sono presenti alcune psicologhe (a turnazione) che accolgono le donne e i minori che vi si rivolgono per cure a seguito di maltrattamenti e violenze; le psicologhe offrono uno spazio d'ascolto e di supporto, a partire da una competenza ed esperienza specifica sul contrasto ai maltrattamenti e alla violenza. Le psicologhe lavorano in stretta sinergia con le operatrici del Centro Antiviolenza.

■ 1522 Numero Verde Nazionale

Dall'8 Marzo 2006 è attivo il numero 1522 "Antiviolenza Donna" di pubblica utilità dedicato al supporto, alla protezione e all'assistenza delle donne vittime di maltrattamenti e violenze. Risponde personale esclusivamente femminile specificatamente formato. È operante 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, multilingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, russo), ed accessibile gratuitamente per tutte/tutti le/i cittadine/i dall'intero territorio

nazionale, da rete fissa e mobile. Il servizio è fruibile da parte delle donne nell'assoluto anonimato.

■ **Informazione legale**

Il servizio offre alle donne informazioni sui propri diritti e doveri e consulenza legale; organizza inoltre incontri collettivi periodici su tematiche giuridiche di interesse generale.

■ **Casa ad indirizzo segreto**

Il Centro Antiviolenza offre ospitalità presso la Casa ad indirizzo segreto a donne in situazioni di particolare pericolo, all'interno di un progetto condiviso con l'équipe del Centro, di iniziale protezione e successiva emancipazione dalla situazione di violenza. Le ospiti della Casa sono sostenute e accompagnate nel loro progetto da operatrici psicologhe con esperienza e competenza decennale nel campo del contrasto al maltrattamento.

Requisiti di accesso

Può accedere al Centro Antiviolenza ogni donna che vive situazioni di maltrattamento e violenza o di disagio diffuso.

Modalità di accesso

■ **Apertura al pubblico del Centro Antiviolenza:**

- dal lunedì al venerdì ore 9-18 e sabato ore 9-13.

Le donne possono venire o telefonare al Centro anche senza appuntamento per parlare con una operatrice qualora vi sia necessità e urgenza di un raccordo o di un aiuto immediato. Negli altri casi verrà fissato un appuntamento.

■ **Telefono 041.5349215 con segreteria, oppure 041.2690610 - 041.2690612 - 041.2690614.**

La segreteria viene ascoltata anche durante i giorni di chiusura del Centro.

Sono previste giornate di chiusura del servizio programmate, reperibili in sede e sul sito.

Quanto costa

Completamente gratuito.

■ Sportello Donne al Lavoro

Caratteristiche

Lo sportello Donne al Lavoro nasce nel 2001 dalla collaborazione tra Comune di Venezia - Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze - e Provincia di Venezia - Assessorato al Lavoro e Formazione professionale.

È un servizio di orientamento che si pone l'obiettivo di fornire strumenti utili alla ricerca del lavoro sostenendo le donne nell'elaborazione di un proprio progetto professionale.

Destinatari

- Donne che si attivano nella ricerca di prima occupazione;
- Donne che intendono rientrare nel mondo del lavoro dopo un periodo di inattività;
- Donne che desiderano cambiare la propria situazione lavorativa;
- Donne che sono interessate ad avviare un'attività in proprio.

Cosa offre

- Servizi di base
 - prima accoglienza individuale
 - colloqui di orientamento al lavoro individuali o di gruppo
 - consulenza sulle strategie di ricerca attiva del lavoro
 - consulenza sulla redazione del curriculum vitae
 - informazioni su corsi di formazione e stage
 - consultazione di offerte di lavoro
 - orientamento di primo livello all'imprenditorialità femminile
 - inserimento nella banca dati dello sportello
- Servizi accessori
 - Sessioni Tematiche di orientamento al lavoro
 - giornate di approfondimento sulle leggi a favore delle pari opportunità nel mondo del lavoro

- corsi di formazione e stage con borse lavoro
- preselezione di lavoratrici in collaborazione con il servizio domanda/offerta del Centro per l'Impiego di Mestre
- contatto con le aziende del territorio per la promozione dell'inserimento lavorativo delle donne

Requisiti di accesso

Può accedere allo sportello ogni donna che desidera avere informazioni utili sul mondo del lavoro.

Modalità di accesso

Ci si può rivolgere direttamente allo sportello che è attivo:

- **presso il nostro Servizio** con apertura al pubblico:
martedì ore 13 - 17
in viale Garibaldi 155/A - 30174 Mestre (Venezia)
Tel. 041.2690610 - Fax. 041.5342862
e-mail: sportello.donna@comune.venezia.it
- **presso il Centro per l'Impiego di Mestre** con apertura al pubblico
lunedì, mercoledì, venerdì ore 9 - 13
in via Ca' Venier 8 - 30172 Mestre (Venezia)
Tel. 041.2501314 - Fax. 041.2501322 - 041.2501312
e-mail: sportello.donna@provincia.venezia.it

Quanto costa

Completamente gratuito.

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

Per offrire alle cittadine e ai cittadini un punto di riferimento per valutare la qualità delle prestazioni e degli interventi erogati, 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, le cittadine e i cittadini possono 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 agli sportelli unici e negli uffici), negli altri casi sarà messa a disposizione una delle seguenti forme di "indennizzo/rimborso" di natura non economica secondo la disponibilità:

- pubblicazioni del servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze;
- un libro di un'autrice a scelta;
- accesso agevolato ai servizi a pagamento (corsi, convegni).

Per la formulazione di questa Carta abbiamo coinvolto alcune donne fruitrici delle attività del Servizio (attraverso interviste di gruppo) per raccogliere indicazioni circa gli impegni specifici che il nostro Servizio dovrebbe garantire, indicazioni che sono state in parte utilizzate e rielaborate nella scelta degli impegni presi (vedasi tabelle successive).

Gli standard sono riferiti a dimensioni o singoli aspetti (fattori) che consentono di descrivere, osservare e misurarne la qualità. E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi precedentemente descritti, ma solamente ad alcuni di essi, sia tra quelli erogati direttamente dall'Amministrazione, sia tra quelli erogati da soggetti terzi per conto dell'Amministrazione Comunale;
- 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 in:

- **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 sia indicato il valore positivo "sì" nella colonna denominata "rimborso".

Fattori standard e indicatori che il servizio si è impegnato a garantire per ogni unità operativa

Gruppi di donne del territorio - Attività culturali

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Tempestività	Ricevere risposte a richiesta di utilizzo del locale per i gruppi	N° di risposte fornite oltre due giorni sul totale richieste utilizzo stanza	Minore del 5%	Generale	

Biblioteca di Genere e Centro Multiculturale

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Accessibilità	Orario di apertura al pubblico	N° ore settimanali di apertura al pubblico	Orario di 45 ore settimanali (escluso luglio e agosto)	Generale	
Puntualità del Servizio	Prestito Interbibliotecario: fornisce risposte su reperibilità testi e attivazione richiesta prestito c/o altre biblioteche	Intervallo di tempo tra data richiesta e data esito di reperibilità	3 giorni	Specifico	Sì

Centro Antiviolenza

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Accessibilità	Orario di apertura durante la settimana. Festività e chiusure infrasettimanali vengono segnalati già ad inizio anno	N° ore apertura al pubblico	45 ore settimanali (escluso luglio e agosto) di cui 30 ore in orario pomeridiano	Generale	
Tempestività	Garantire il primo appuntamento in tempi brevi	Tempo di attesa per ottenere il primo appuntamento	Minore di 8 giorni	Specifico	si
Affidabilità del servizio	Garantire una continuità del servizio, anche a mezzo segreteria telefonica	Tempo di attesa per ricevere una risposta ai contatti o richieste	Entro le 48 ore successive	Specifico	

Sportello Donne al lavoro

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Tempestività	Garanzia di ottenere in tempi brevi un primo colloquio orientativo	Intervallo di tempo per ottenere il primo incontro orientativo (dalla richiesta alla data dell' appuntamento)	10 giorni	Specifico	
Accessibilità	Ore settimanali di apertura al pubblico	n° ore settimanali di apertura previste	12 ore settimanali di apertura (escluso luglio e agosto)	Generale	

C. Rapporti con le Cittadine e 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.

I risultati delle indagini di soddisfazione, unitamente alle segnalazioni, ai reclami e 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, sia delle modalità di erogazione ai cittadini. Tali obiettivi azioni e tempi verranno segnalati nella Carta dei Servizi dell'anno successivo.

2. Strumenti e modalità

Il servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze, 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.

Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi	Alla 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 alla 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 alle operatrici, per le altre questioni ci si può rivolgere alla 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	Alla 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)</p>
Cosa succede	<p>Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla responsabile del servizio competente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Entro 8 giorni lavorativi verrà fornita risposta scritta al reclamo, dopo una verifica dei fatti, anche prendendo contatti direttamente con gli autori/autrici del reclamo.• Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni lavorativi sarà comunque inviata al cittadino una lettera nella quale si spiegano 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 dell'eventuale rimborso o indennizzo.

Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite, ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- 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 nella Carta dei Servizi dell'anno successivo.

D. Informazioni utili

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

Sede: Via Pio x n° 4, 30172 Venezia - Mestre
www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza
E-mail: *politichesocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it*

Direttore	Telefono 041.2749640-9580 fax: 041.2749501
Direzione del servizio	Viale Garibaldi 155/A - 30174 Mestre (Venezia) Segreteria: 041.2690630 Fax della sede: 041.5342862
Recapiti	Segreteria: 041.2690630 Fax della sede: 04-1.5342862 E-mail: <i>cittadinanza.donne@comune.venezia.it</i> <i>c.donna@comune.venezia.it</i>
Responsabile del Servizio	Dott.ssa Gabriela Camozzi Telefono 041.2690632 fax 041.5342862 E-mail: <i>gabriela.camozzi@comune.venezia.it</i>
Responsabile del Centro Antiviolenza	Dott.ssa Patrizia Marcuzzo Telefono 041.5349215 E-mail: <i>patrizia.marcuzzo@comune.venezia.it</i>

Responsabile Biblioteca e Centro Multiculturale	Dott.ssa Isabella Stevanato Telefono 041.2690689 E-mail: <i>isabella.stevanato@comune.venezia.it</i>
Sito internet	<i>www.comune.venezia.it/c-donna</i>
Modulistica	Tutta la modulistica è disponibile e scaricabile dal Sito Internet: <i>www.comune.venezia.it/c-donna</i>



Comune di Venezia
Carta dei Servizi

**Cittadinanza
delle donne
e Culture
delle differenze**

Edizione febbraio 2008