

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**

*Pubblicazione: febbraio 2008
Aggiornamento: aprile 2015*

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
Cosa fare per...	26

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/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 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/i 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/del cittadina/o 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/il cittadina/o utente ha diritto di accesso alle informazioni che la/lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il mi-

glioramento 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/al cittadina/o 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 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.

Nasce come *casa delle associazioni delle donne* e biblioteca specialistica di genere e nel corso degli anni si è ampliata sviluppando altre attività. Nel 1994 nasce il Centro Antiviolenza, nel 2006 il Centro Donna Multiculturale.

Il Centro opera in stretta collaborazione con altri servizi dell'amministrazione comunale di Venezia e con le Associazioni 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 della cittadinanza e offrendosi alla cittadinanza attraverso:

- Attività culturali - gruppi di donne del territorio;
- Biblioteca di Genere;
- Centro Antiviolenza;
- Centro Donna Multiculturale;

- Attività di contrasto alla violenza di genere nelle scuole.

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 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 e "Novembre Donna" rassegna dedicata alla sensibilizzazione contro la violenza di genere.

Destinatari

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

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 attraverso erogazione di contributi secondo il Regolamento per la concessione di patrocinii, sovvenzioni, contributi e altri vantaggi economici e dell'albo delle associazioni del Comune di Venezia, approvato con deliberazione del Commissario straordinario con i poteri del Consiglio Comunale n° 48 del 2 aprile 2015

■ **Modalità di accesso**

- Per informazioni e appuntamenti si può telefonare ai numeri 041 2690630–041 2690634 il lunedì il martedì il mercoledì e il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.30
- La sala riunioni è disponibile dal lunedì al sabato negli orari di apertura del Servizio. Le Associazioni e i Gruppi di donne che fanno riferimento al Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze e che sono iscritte all'Albo delle Associazioni del Comune di Venezia devono presentare richiesta annuale per il suo utilizzo.
- La sala riunioni viene concessa rispettando le seguenti priorità: 1) attività promosse direttamente dal Servizio; 2) attività promosse da Associazioni iscritte all'Albo Comunale delle Associazioni; 3) attività promosse da associazioni e gruppi non iscritti all'Albo delle Associazioni con riserva.
- Attraverso il sito: www.comune.venezia.it/c-donna

Requisiti di accesso

- Le Associazioni e i Gruppi di donne che fanno riferimento al Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle Differenze e che sono iscritte all'albo comunale delle Associazioni.

■ **Quanto costa**

- € Gratuito.

■ Biblioteca di Genere e Centro Donna Multiculturale

€ Finalità e caratteristiche

- La **Biblioteca di genere** 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 città, grazie alla facilitazione di operatrici-mediatrici culturali e all'utilizzo di tecnologie informatiche.
- € La Biblioteca 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 le altre Biblioteche del Comune di Venezia .
- Il **Centro Donna Multiculturale** è stato pensato per facilitare la comunicazione delle donne immigrate con i propri paesi d'origine e per creare nuove relazioni tra donne italiane ed immigrate partendo dalla conoscenza reciproca e dalla valorizzazione delle diverse culture. E' un punto di ascolto che offre informazioni e sup-

porto orientativo sui servizi del territorio per aiutare la donna migrante lavoratrice, disoccupata, casalinga, madre e figlia.

Destinatari

Tutti i cittadini e particolarmente donne, studentesse, ricercatrici, le donne migranti accolte nel territorio comunale

Cosa offre

La Biblioteca

- 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 internet
- Sezioni speciali: Archivio Donnateca - Periodici di genere
- Laboratori periodici di lettura e di scrittura creativa
- Presentazione di libri, film e incontri con le autrici

Il Centro Donna Multiculturale

- Sportello informativo
- Corsi di Italiano di livello base intermedio e avanzato
- Corsi periodici di informatica.
- Attività interculturali quali laboratori di lettura, proiezioni di film

Requisiti di accesso

■ Biblioteca

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

■ Centro Donna Multiculturale

Accesso libero allo sportello informativo, previa iscrizione per i corsi e i laboratori

Modalità di accesso

■ **Biblioteca sede di Mestre**, viale Garibaldi 155/A

• **orario invernale:**

dal lunedì al venerdì ore 8.30-18.30 e sabato ore 9-13.

• **orario estivo** (mesi di Luglio ed Agosto):

Dal lunedì al giovedì 9-17;

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.

e-mail: biblioteca.donna@comune.venezia.it

■ **Centro Donna Multiculturale:**

da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Tel. 041 612505 - 041 2690650

email: multiculturale.donna@comune.venezia.it;

Quanto costa

Gratuito.

■ Centro Antiviolenza

Caratteristiche

È un servizio attivato nel 1994 e si occupa di contrasto alla violenza e ai maltrattamenti sulle donne. Si avvale di un'équipe multi-professionale con formazione specifica composta da assistenti sociali, psicologhe, avvocate, educatrice.

La donna che si reca al Centro Antiviolenza costruisce insieme ad una operatrice un progetto individuale di uscita dalla situazione di violenza e maltrattamento.

Il Centro opera anche in sinergia 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 che spesso la vincolano alla relazione violenta.

Destinatari

Donne che subiscono violenza o maltrattamento (fisico, psicologico, economico, sessuale, stalking, ecc.).

Cosa offre

■ Accoglienza

Rappresenta il primo momento di ascolto e orientamento dedicato alle donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza. Il primo contatto avviene telefonicamente oppure recandosi direttamente al Centro ed è seguito da un primo 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 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 **SOS Violenza** presso il Pronto Soccorso

Presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale dell'Angelo di **Mestre** e dell'Ospedale Civile SS. Giovanni e Paolo di **Venezia** è attivo H24 il Punto di Ascolto **SOS Violenza** come da *Accordo* e relative *Procedure Operative* sottoscritte fra l'Amministrazione Comunale e l'Azienda Ulss12 Veneziana. I sanitari del Pronto Soccorso, su richiesta della donna che si è rivolta all'ospedale, propongono la consulenza telefonica di una psicologa del Punto di Ascolto. La psicologa offre uno spazio d'ascolto, di supporto, di informazione e orientamento sui servizi del territorio. Le psicologhe lavorano in stretta sinergia con le operatrici del Centro Antiviolenza.

■ **1522 Numero Verde Nazionale Trasferimento di chiamata**

L'8 Marzo 2006 il Dipartimento per le Pari Opportunità presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha attivato il **numero verde 1522** "Antiviolenza Donna" di pubblica utilità dedicato al supporto, alla protezione e all'assistenza delle donne vittime di maltrattamenti e violenze. Il Centro Antiviolenza riceve dal *call-center nazionale 1522*

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00 le chiamate provenienti dalle donne che desiderano mettersi in contatto con il Centro di Venezia. E' accessibile gratuitamente dall'intero territorio nazionale, da rete fissa e mobile. Il servizio è fruibile da parte delle donne nell'assoluto anonimato.

■ **Informazione giuridico legale**

Il servizio offre alle donne informazioni sui propri diritti e doveri e consulenza giuridico legale.

■ **Casa Rifugio e Casa Rifugio di Secondo Livello**

Il Centro Antiviolenza offre ospitalità presso la Casa Rifugio e la Casa Rifugio di Secondo Livello a donne in situazioni di grave pericolo, all'interno di un progetto di protezione e successiva emancipazione dalla situazione di violenza.

Riferimenti normativi

L'organizzazione e gli interventi del Centro Antiviolenza, della Casa Rifugio e della Casa Rifugio di Secondo Livello sono coerenti con quanto previsto dalla Legge Regionale n°5 del 2013: "Interventi regionali per prevenire e contrastare la violenza contro le donne" e con gli obiettivi della Convenzione di Istanbul "Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica" del 2011 ratificata dall'Italia con la LEGGE 27 giugno 2013, n. 77.

Come previsto dalla normativa non si applicano tecniche di mediazione familiare.

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 9-15;

Le donne possono recarsi 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.

14 e-mail: centro.antiviolenza@comune.venezia.it

Sono previste giornate di chiusura del servizio che vengono rese note con anticipo attraverso il sito e con avvisi esposti in sede.

Quanto costa

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 sono state coinvolte alcune donne fruitrici delle attività del Servizio (attraverso interviste di gruppo) per raccogliere indicazioni circa gli impegni specifici che il Servizio deve 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

Biblioteca di Genere

Dimensioni di Qualità	Fattori	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
Accessibilità	Orario di apertura al pubblico	N° ore settimanali di apertura al pubblico	Orario di 54 ore settimanali (escluso luglio e agosto)	Generale	

Centro Antiviolenza

Dimensioni di Qualità	Fattori	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
Accessibilità	Orario di apertura durante la settimana. Festività e chiusure infrasettimanali vengono segnalati già ad inizio anno	N° ore apertura al pubblico	30 ore settimanali (escluso luglio e agosto) di cui 10 ore in orario pomeridiano	Generale	
Affidabilità del servizio	Garantire una continuità del servizio	Tempo di attesa per ricevere una risposta ai contatti o richieste	Entro le 48 ore lavorative successive	Specifico	

C. Rapporti con le Cittadine e i Cittadini

1. L'ascolto della/del cittadina/o e la tutela dell'utente

L'ascolto delle/dei cittadine/i 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 le/i cittadine/i - in quanto clienti, utenti e possibili alleate/i, 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 delle/dei cittadine/i, ai fini del miglioramento;
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese delle/dei cittadine/i fruitrici e 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 alle/ai cittadine/i. 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 delle/dei cittadine/i sia ad essere ascoltate/i sia ad essere tutelate/i 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 tali proposte verranno utilizzate 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, la 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 alla/al cittadina/o 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 alla/al cittadina/o.• 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. Unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, tali risultati 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

Direzione Attività Culturali e Turismo

Sede: Santa Croce 1991— 30135 Venezia

E-mail: direzionecultura@comune.venezia.it

Direttore

Telefono 041.2440351

Fax: 041.5241342

Dirigente del Settore Produzioni Culturali e Spettacolo

Telefono 041.3969270

Fax: 041.3969299

E-mail: produzioniculturali@comune.venezia.it

Sede del Servizio Cittadinanza delle donne e Culture delle Differenze

Viale Garibaldi 155/A - 30174 Mestre (Venezia)

Recapiti

Segreteria: 041.2690630

Fax della sede: 041.5342862

E-mail: cittadinanza.donne@comune.venezia.it

Responsabile del Servizio

Gabriela Camozzi

Telefono 041.2690632 fax 041.5342862

E-mail: gabriela.camozzi@comune.venezia.it

Responsabile Centro Antiviolenza

Patrizia Marcuzzo

Telefono 041.2690615

E-mail: patrizia.marcuzzo@comune.venezia.it

centro.antiviolenza@comune.venezia.it

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

Cosa fare per ...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono rivolte ai nostri uffici.

Chi può iscriversi alla Biblioteca?

L'accesso è libero per tutti i cittadini.

Che tipo di libri trovo?

Circa 15.000 volumi scritti da donne o sulle donne, che trattano varie aree tematiche in ottica di genere: Femminismo, Filosofia, Psicologia, Lavoro, Violenza, Letteratura, Diritto, Arte, Salute, Maternità, Famiglia/e, ecc.

Come posso fare se la biblioteca non possiede il testo che cerco?

Chiedi alle bibliotecarie di effettuare una ricerca nel catalogo unico del sistema Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Venezia. Le bibliotecarie verificheranno di volta in volta la possibilità o meno di attivare un prestito interbibliotecario.

Per le biblioteche che non aderiscono al Sistema Bibliotecario Urbano (biblioteche del territorio provinciale o regionale) il prestito interbibliotecario si attiva con rimborso spese alla biblioteca proprietaria del documento. Le modalità di pagamento e l'importo sono stabiliti volta per volta, in base alle richieste specifiche delle singole biblioteche prestanti.

Quanti libri si possono prendere e per quanto tempo?

Si possono prendere contemporaneamente in prestito 5 libri per un periodo di un mese.

Il prestito è rinnovabile per una volta entro i termini di scadenza, qualora nessun altra/o utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ogni rinnovo successivo avrà la durata di un mese. Il rinnovo del prestito può essere fatto anche telefonicamente.

E' possibile usare Internet?

E' a disposizione 1 postazione per l'accesso a Internet, gratuito, per la durata massima di un'ora. E' necessaria la prenotazione, anche telefonica.

Le modalità di utilizzo - finalità e limiti vari - sono fissate nell'ap-
posito regolamento di cui l'utente prende visione al momento
dell'iscrizione.



Comune di Venezia Carta dei Servizi

Cittadinanza delle donne e Culture delle differenze

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei servizi:

- responsabili e le operatrici del servizio;
- le cittadine coinvolte con i focus group;

Progetto grafico: Fulvio Fenzo - Osservatorio Politiche di Welfare