

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità Processi e Servizi**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

Anno di riferimento 2014.

**Carta dei servizi del Servizio:
Cittadinanza delle Donne
e Culture delle differenze**

Data di compilazione 30/4/2015

Indice

Rendicontazione.....	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014.....	5
3. Rendicontazione reclami – anno 2014.....	6
4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2014.....	6
Aggiornamento.....	7
1. Aggiornamento testo.....	7
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....	7
Miglioramento.....	8
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015.....	8
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015.....	9

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI OTTENUTI
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

SERVIZIO N.1 Servizio Gruppi Donne del Territorio – Attività Culturali

Tempestività	N° di risposte fornite oltre due giorni sul totale richieste utilizzo sala riunioni/sala gruppi	Scostamento minore del 5%	Il tempo medio di risposte fornite per richiesta utilizzo sala riunioni è stato di 1 giorno. Standard rispettato al 100%
---------------------	---	---------------------------	--

SERVIZIO N.2 Biblioteca di Genere

Accessibilità	N° ore settimanali di apertura al pubblico	Orario di 45 ore settimanali (escluso luglio e agosto)	Su 42 settimane monitorate (da gennaio a giugno e da settembre a dicembre) 35 hanno rispettato lo standard 35/42 83,33%
----------------------	--	--	---

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

Accessibilità	N° ore apertura al pubblico	8 ore/die dal lunedì al venerdì (escluso luglio e agosto in cui l'orario può subire delle riduzioni)	Su 43 settimane monitorate (da gennaio a giugno e da settembre a dicembre) 38 hanno rispettato lo standard. 88%
----------------------	-----------------------------	--	---

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

<i>Affidabilità del servizio</i>	Tempo di attesa per ricevere una risposta ai contatti o richieste	Entro le 48 ore successive alla richiesta	standard rispettato al 100% (1.800 contatti o richieste 2013)
---	---	---	---

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014

Nel 2014 non sono state condotte indagini di soddisfazione dell'utenza.

3. Rendicontazione reclami – anno 2014

Nell'anno 2014 non è pervenuto nessun reclamo.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2014

SERVIZIO N. 2 BIBLIOTECA DI GENERE: Realizzazione di un ulteriore spazio di lettura/consultazione

A seguito dei suggerimenti dell'utenza rilevati dall'indagine condotta nel novembre 2013 con il supporto del Servizio Qualità si è riorganizzato lo spazio saletta "Saggistica" con l'obiettivo di ricavare un ulteriore spazio di lettura/consultazione con particolare attenzione a mamme e bambini e realizzare nello spazio dedicato incontri di letture animate per bambine e bambini.

Risultati raggiunti:

- concluso il riallestimento dello spazio in saletta Saggistica con acquisto scaffalature e sistemazione di libri per bambine/i e ragazze/i suddivisi per fasce di età.
- Organizzazione a partire dal mese di settembre di incontri di letture animate a cadenza mensile

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

Concluso il progetto LIRA (eLaborare Insieme peRcorsi Antiviolenza) di durata biennale (2013-2014), con l'obiettivo di implementare i dispositivi antiviolenza.

Risultati raggiunti:

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

- A) 1. conclusi 12 incontri a carattere giuridico legale con cadenza mensile aperti a tutta la cittadinanza
2. concluso gruppo di auto aiuto per donne che hanno subito violenza
3. realizzati 2 corsi di difesa personale a inizio 2014
4. realizzati 2 incontri aperti alla cittadinanza su “Donne e lavoro”
5. conclusa e presentata ricerca follow-up su donne utenti del Centro Antiviolenza negli anni 2008-2009-2010
6. concluso progetto per supporto psicologico (San Tomà) previsto per gli anni 2013-2014.
7. pubblicato vademecum di informazioni giuridico-legali contro la violenza sulle donne tradotto in 3 lingue
- B) Sottoscrizione del Protocollo territoriale contro la violenza domestica
- C) 1. realizzazione gruppo di consapevolezza per donne che hanno subito violenza
2. realizzato percorso di sostegno/affiancamento fra donne che subiscono violenza e donne che sono uscite da situazioni di violenza
3. realizzato corso di sensibilizzazione per Forze dell’Ordine
- D) Realizzati 5 incontri di formazione con operatrici di 5 Centri Antiviolenza nazionali

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

La Carta dei Servizi è stata aggiornata.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

- Cessato il Servizio Sportello Lavoro (non più finanziato a livello regionale).
- Eliminato indicatore del Servizio Gruppi e Associazioni, per ridotta disponibilità della Sala Gruppi per iniziative esterne al servizio.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015

Il Servizio Cittadinanza delle Donne e Culture delle differenze ha in programmazione lo sviluppo di alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

I principali progetti che si intendono sviluppare sono:

SERVIZIO N. 2 BIBLIOTECA DI GENERE

I° PROGETTO: Laboratori di promozione di relazioni rispettose delle differenze di genere: pari opportunità nelle scuole del territorio.

Breve descrizione degli obiettivi e dei principali contenuti del progetto

Progettazione e realizzazione di un laboratorio di animazione alla lettura rivolto alle classi della scuola primaria di primo grado con i seguenti obiettivi:

- a. Iniziare un percorso di sensibilizzazione dove poter agire evitando che nei bambini si cristallizzino stereotipi legati ai ruoli di genere.
- b. Proposta di educazione al genere come strumento per parlare ma soprattutto pensare in termini di rispetto, di pari opportunità, dove la diversità crea ricchezza e non sopraffazione.

Contenuti metodologici:

- a. Adozione di una fiaba "Rosacconfetto", che attraverso gli animali protagonisti racconta il rapporto tra maschile e femminile attraverso ruoli stereotipati e personaggi in grado di infrangere gli schemi.
- b. Proposta di alcuni giochi ed animazioni con lo scopo di arrivare ad una rappresentazione della fiaba da parte delle bambine e dei bambini attraverso cui esse ed essi daranno vita ad un'interpretazione personale del racconto letto e costruiranno i dialoghi e le scene, in un contesto relazionale di cooperazione.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

II° PROGETTO: “Io viaggio da sola” incontri multiculturali.

Breve descrizione degli obiettivi e dei principali contenuti del progetto:

Verranno organizzati quattro incontri di conoscenza di alcuni paesi di provenienza delle donne immigrate che seguono i corsi di italiano del Centro Donna Multiculturale. Ogni incontro sarà introdotto da un relatore esperto

Obiettivi:

- a. creare occasioni di incontro e conoscenza tra le donne immigrate e le donne italiane
- b. offrire alle donne immigrate che frequentano i corsi l'opportunità di esprimersi in pubblico in un contesto di accoglienza
- c. valorizzare gli aspetti culturali e sociali dei paesi di origine delle donne immigrate

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

I° PROGETTO: Nuovo corso sensibilizzazione per Forze dell'Ordine

II° PROGETTO: Wo-Man: corso sensibilizzazione sugli stereotipi di genere rivolto alla cittadinanza

III° PROGETTO: formazione con operatrici di Centri Antiviolenza nazionali

2. Progetti di miglioramento degli standard per l'anno 2015

Non sono previsti miglioramenti degli standard per l'anno 2015.