

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento



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



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

Anno di riferimento 2015

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

Data di compilazione 13 luglio 2016

Indice

Rendicontazione.....3

- 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015.....3
- 2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell’utenza - anno 2015.....4
- 3. Rendicontazione reclami – anno 2015.....4
- 4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2015.....4

Aggiornamento.....8

- 1. Aggiornamento testo.....8
- 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....8

Miglioramento.....9

- 1. Progetti di miglioramento in programmazione per l’anno 2016.....9
- 2. Piano di miglioramento degli standard per l’anno 2016.....9

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015

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

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

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI OTTENUTI
Tempestività	N° di risposte fornite oltre due giorni sul totale richieste utilizzo sala riunioni/sala gruppi	Scostamento minore del 5%	3 su 3 richieste di utilizzo sala (1 richiesta di uso periodico della sala per 2 ore per 8 giornate, 1 richiesta di utilizzo periodico per 2 ore per 42 giornate, 1 richiesta di utilizzo periodico per 2 ore per 10 giornate) hanno rispettato lo standard

SERVIZIO N.2 Biblioteca di Genere

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI OTTENUTI
Accessibilità	N° ore settimanali di apertura al pubblico	Orario di 54 ore settimanali da gennaio a settembre 2015 (escluso luglio e agosto) orario di 50,75 da ottobre a dicembre	Su 42 settimane monitorate (da gennaio a giugno e da settembre a dicembre) 34 hanno rispettato lo standard 34/42 80,95% Si rileva che nel mese di aprile si sono effettuate due settimane di chiusura

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			del servizio per INVENTARIO e nei mesi di maggio, giugno, dicembre 4 settimane non hanno rispettato lo standard per chiusura del servizio in occasione di festività
--	--	--	---

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

Accessibilità	N° ore apertura al pubblico	6 ore/die dal lunedì al venerdì	Su 52 settimane monitorate 46 hanno rispettato lo standard. (46/52=88%). Le chiusure erano corrispondenti a festività nazionali
Affidabilità del servizio	Tempo di attesa per ricevere una risposta ai contatti o richieste	Entro le 48 ore lavorative successive alla richiesta	standard rispettato al 100% (2.464 contatti o richieste ricevuti nel 2015)

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015

Nel 2015 non sono state condotte indagini di soddisfazione dell'utenza

3. Rendicontazione reclami – anno 2015

Nell'anno 2015 non è pervenuto nessun reclamo

4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2015

SERVIZIO N. 2 BIBLIOTECA DI GENERE

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

I° PROGETTO: "Piccole donne e piccoli uomini crescono assieme"

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

- 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.

Risultati raggiunti:

Il laboratorio costituito da cinque incontri settimanali di due ore ciascuno è stato realizzato in cinque classi del primo ciclo della scuola primaria, con un ottimo ritorno di apprezzamento da parte delle insegnanti coinvolte e con una entusiasta partecipazione da parte degli alunni.

E' stato prodotto del materiale informativo e un report riassuntivo di ciascun incontro che è stato consegnato alle referenti di classe come documentazione del lavoro svolto.

II° PROGETTO: "Io viaggio da sola" incontri multiculturali.

Breve descrizione degli obiettivi e dei principali contenuti del progetto.

Sono stati organizzati quattro incontri di conoscenza su 4 paesi di provenienza delle donne immigrate che hanno seguito i corsi per l'apprendimento della lingua italiana. Ogni incontro è stato 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.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Risultati raggiunti: i quattro incontri hanno registrato un'affluenza media di 25 persone di nazionalità sia italiana sia straniera, con un buon apprezzamento e partecipazione attiva da parte del pubblico presente

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

Progetti:

I° progetto_Formazione alle operatrici del Centro:

5 incontri della durata di 4 ore ciascuno.

Temi: valutazione del rischio, argomenti giuridico-legali con specifico riferimento a norme penali, diritto di famiglia, immigrazione.

Relatrici: responsabili e operatrici di centri antiviolenza italiani.

Obiettivo: aggiornamento permanente su temi individuati dal Dipartimento per le Pari Opportunità e contenuti nel nuovo Piano d'Azione Straordinario contro la violenza sessuale e di genere.

Risultati raggiunti:

- a) Aggiornamento del personale interno del centro antiviolenza;
- b) Coinvolgimento di operatori delle FF.OO. e avvocati del territorio.

II° progetto_Informazione-Sensibilizzazione-Condivisione per operatori delle FF.OO. appartenenti all'Arma dei Carabinieri

2 incontri della durata di 4 ore ciascuno.

Temi: tipi di violenza, il ciclo della violenza, indicatori di violenza, l'accoglienza della donna, la valutazione e la gestione del rischio di recidiva di atti violenza, la rete dei servizi, centro antiviolenza del Comune di Venezia, centri per gli uomini autori di violenza.

Relatrici: responsabili e operatrici del centro antiviolenza del Comune di Venezia e psicologhe della Cooperativa Novamedia

Obiettivo: aggiornamento costante e rete con le FF.OO. come da indicazioni normative.

Risultati raggiunti:

- a) coinvolgimento dei Comando provinciale dell'Arma dei Carabinieri;
- b) produzione di un opuscolo/vademecum sintesi del percorso formativo

III° progetto_ "Ferite Invisibili e dintorni" : percorso di sensibilizzazione strutturato con spazi di dialogo con adolescenti

Obiettivo: riconoscimento dei segnali di violenza, di ruoli e stereotipi

Risultati raggiunti:

a) coinvolgimento di 15 classi delle scuole secondarie di secondo grado del Comune di Venezia;

b) sensibilizzazione di insegnanti delle scuole secondarie di secondo grado del Comune di Venezia.

IV° progetto_Sottoscrizione Protocollo Territoriale contro la Violenza Domestica a cui hanno aderito le seguenti istituzioni pubbliche del territorio Veneziano: Azienda ULSS 12 Veneziana; Procura della Repubblica di Venezia; Tribunale civile e penale di Venezia; Comune di Venezia; Prefettura di Venezia; Questura di Venezia; Comando provinciale Carabinieri di Venezia; Comando provinciale Guardia di Finanza di Venezia; Conferenza dei Sindaci dell'AULSS 12 Veneziana; Provincia di Venezia; Consigliera di Parità provinciale di Venezia; Ordine dei Medici Venezia -MMG- PLS; Ordine degli Avvocati di Venezia; Ufficio Scolastico Provinciale.

Obiettivo: formalizzazione della Rete con le Istituzioni del Territorio che si occupano di contrasto alla violenza di domestica in ottemperanza a quanto disposto dal nuovo Piano d'Azione Straordinario contro la violenza sessuale e di genere.

Risultati raggiunti:

a) maggior coordinamento negli interventi di contrasto alla violenza;

b) emersione della richiesta di percorsi formativi condivisi.

V° Progetto_Percorsi laboratoriali per le donne utenti del Centro Antiviolenza

Obiettivo: Favorire la condivisione di esperienze e offrire strumenti per l'empowerment individuale

Risultati raggiunti:

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

a) acquisizione di nuovi strumenti per il riconoscimento e l'uscita da situazioni di violenza;

b) sviluppo di relazioni primarie di reciproco sostegno fra le donne partecipanti.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Carta in revisione.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

SERVIZIO N. 2 BIBLIOTECA DI GENERE

È stato modificato l'orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,45. Sabato Chiuso.

L'orario resta uguale anche nei mesi estivi

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016

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

Collaborazione con Centro Commerciale Auchan per progetto INFOVOX:

Organizzazione di tre incontri di presentazione di autrici locali presso il punto Infovox allestito presso il Centro Commerciale Auchan.

Finalità: promuovere sia la conoscenza del Servizio Biblioteca presso un pubblico diversificato, sia la conoscenza di autrici di interesse locale.

SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA

Progetti di Sensibilizzazione e Formazione per FF.OO. e personale sanitario

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016

Non sono previsti miglioramenti degli standard per l'anno 2016