

**Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento**



**Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità**



**APPORTO DI  
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E  
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:  
Cittadinanza delle donne**

## **Indice**

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Rendicontazione .....</b>   | <b>3</b>     |
| 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012..... | 3            |
| 2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012.....                                      | 5            |
| 3. Rendicontazione reclami 2012 .....  | 5            |
| 4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012.....   | 5            |
| <br><b>Aggiornamento.....</b>  | <br><b>6</b> |
| 1. Aggiornamento testo.....  | 6            |
| 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi .....  | 6            |
| <br><b>Miglioramento .....</b>   | <br><b>7</b> |
| 1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013 .....   | 7            |
| 2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013 .....   | 8            |

## Rendicontazione

### 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012

| <b>FATTORI DI QUALITA'</b> | <b>DESCRIZIONE INDICATORI</b> | <b>STANDARD (Valore atteso)</b> | <b>RISULTATI OTTENUTI</b> |
|----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
|----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

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

|                      | ESEMPI....  |               |   |
|----------------------|---|---------------|---|
| <b>Termpestività</b> | N° di risposte fornite oltre due giorni sul totale richieste utilizzo sala riunioni/sala gruppi | Minore del 5% | <i>Il tempo medio di risposte fornite per richiesta utilizzo sala riunioni è stato di 1 giorno. Standard rispettato al 100%</i> |

#### **SERVIZIO N.2 Biblioteca di Genere**

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>Accessibilità</b>  | 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) 34 hanno rispettato lo standard<br>34/42<br>77%                              |
| <b>Puntualità del Servizio di Prestito Interbibliotecario</b> | Intervallo di tempo tra data richiesta e data esito di reperibilità | 2 giorni<br>100%                                       | Monitoraggio effettuato da gennaio a dicembre su tutte le richieste di prestito interbibliotecario pervenute.<br>Lo standard è stato rispettato al 100% |

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

|  |  |  |      |
|--|--|--|------|
|  |  |  | 100% |
|--|--|--|------|

### **SERVIZIO N.3 CENTRO ANTIVIOLENZA**

|                                  |   |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|
| <b>Accessibilità</b>             | N° ore apertura al pubblico                                       | 9 ore/die dal lunedì al venerdì (escluso luglio e agosto in cui l'orario può subire delle riduzioni) |  |
| <b>Tempestività</b>              | Tempo di attesa per ottenere il primo appuntamento                | Minore di 8 giorni   |  |
| <b>Affidabilità del servizio</b> | Tempo di attesa per ricevere una risposta ai contatti o richieste | Entro le 48 ore successive alla richiesta  |  |

### **SERVIZIO N.4 SPORTELLO DONNE AL LAVORO**

|                      |   |           |  |
|----------------------|---|-----------|--|
| <b>Tempestività</b>  | Tempo di attesa per ottenere il primo colloquio orientativo | 10 giorni | Nel 2012 non è stato possibile rispettare gli standard |
| <b>Accessibilità</b> | Ore settimanali di apertura al pubblico                     | 12        | Nel 2012 non è stato possibile rispettare gli standard |

## **2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012**

Nell'anno 2012 non sono state effettuate indagini di soddisfazione dell'utenza. E' in corso di progettazione con il Servizio Qualità un' indagine da attuare nel corso del 2013

## **3. Rendicontazione reclami 2012**

Nell'anno 2012 non è pervenuto nessun reclamo

## **4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012**

Non sono stati programmati progetti di miglioramento per l'anno 2012.

## **Aggiornamento**

### **1. Aggiornamento testo**

Gli aggiornamenti al testo sono stati apportati nel file della Carta dei Servizi in formato publisher che si allega

### **2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi**

**2.a  Servizio Biblioteca:** Non sarà possibile per l'anno 2013 erogare con continuità il servizio di prestito interbibliotecario in ambito comunale e in ambito provinciale, a causa della mancata disponibilità dell'auto di servizio destinata a veicolare i volumi tra le varie biblioteca del Sistema Bibliotecario Urbano e dalla mancata fornitura da parte della Provincia di Venezia delle buste postali preaffrancante usate per la spedizione dei volumi richiesti in prestito interbibliotecario in ambito provinciale.

.

**2. b  Servizio Sportello Donne al lavoro:** Già nel 2012 sono state ridotte le ore di sportello al pubblico per la riduzione dei finanziamenti destinati a tale attività, finanziamenti che oltretutto dipendono dalla approvazione o meno del progetto da parte della Regione Veneto.

Si ritiene pertanto che non sarà possibile garantire il Servizio con una continuità tale da permettere un valido monitoraggio degli standard, che pertanto vengono eliminati dalla Carta dei Servizi

## **Miglioramento**

### **1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013**

Il servizio Biblioteca ha in programma di sviluppare alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

I principali progetti che si intendono sviluppare sono:

#### ***1° PROGETTO: Gruppo di lettura della Biblioteca Centro Donna***

La Biblioteca proporrà alle/agli utenti della Biblioteca la partecipazione ad un Gruppo di Lettura che si costituirà con le seguenti modalità:

La Biblioteca propone un testo da leggere e fissa un appuntamento mensile durante il quale le lettrici e i lettori che aderiscono all'iniziativa si incontrano per condividere e confrontarsi sulla lettura comune. Gli incontri saranno coordinati e guidati da una operatrice di biblioteca, che gestirà anche il reperimento del testo prescelto presso altre biblioteche e che verrà distribuito ai partecipanti al gruppo, e curerà la presentazione del libro o dell'autore

#### ***2° PROGETTO: Mamme tra le pagine***

Progetto da realizzare in collaborazione tra Biblioteca Centro Donna e Biblioteca San Tomà. Consiste nella organizzazione di 5 incontri di un'ora circa ciascuno rivolti a donne che stanno vivendo l'esperienza della maternità e che insieme ai figli fino ad un anno di età condividono l'esperienza della lettura.

Il progetto prevede inoltre di realizzare una bibliografia, a cura della Biblioteca San Tomà, integrata con libri disponibili presso la Biblioteca Centro Donna, relativa alle due sezioni: Libri per bambini da 0 a 2 anni e Libri sulla maternità e sulla genitorialità.

Il Progetto potrà essere replicato sulla base della risposta e di ulteriori richieste dell'utenza.

## **2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013**

Non sono previsti piani di miglioramento degli standard per l'anno 2013.

Il Servizio Biblioteca eliminerà lo standard Puntualità del Servizio di Prestito Interbibliotecario per i motivi espressi al punto 2.a della sezione "Aggiornamento"

Vengono eliminati gli standard relativi allo Sportello Donne al Lavoro per i motivi espressi al punto 2.b della sezione "Aggiornamento"