

Comune di Venezia

Carta dei Servizi

**Osservatorio
Politiche
di Welfare**



Comune di Venezia

Carta dei Servizi



Osservatorio Politiche di Welfare

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei servizi:

*gli operatori del Servizio, la Direzione Politiche Sociali Partecipative
e dell'Accoglienza, i cittadini coinvolti con i focus group.*

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. Missione, finalità specifiche e caratteristiche del Servizio	7
2. Articolazione delle attività e degli interventi per Unità Operativa	
UOC Città Solidale	10
3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e rimborsi	18

C. Rapporti con i Cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente	23
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, indagini di soddisfazione	23

D. Informazioni utili

Recapiti e orari	27
------------------	----

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi del Servizio Osservatorio Politiche di Welfare 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 i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

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.

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.

La presente Carta del Servizio Osservatorio Politiche di Welfare descrive e assume impegni di qualità solo per gli interventi delle UOC Città Solida e Attivazione risorse-progetti per una città sicura, in quanto sono gli unici direttamente fruibili dai cittadini.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta del Servizio Osservatorio Politiche di Welfare si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

È garantito il medesimo servizio a tutti i 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 cittadini-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 tutti 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 del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. Il cittadino-utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo 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

Al cittadino-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 Osservatorio Politiche di Welfare 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 luglio 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".

- Il servizio viene svolto in forza e nel rispetto dell'art 118, ultimo comma della riforma del Titolo V della Costituzione ("Stato, regioni, province, città metropolitane e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà"). Tale articolo rinforza e ribadisce l'importanza dell'azione volontaria, affermando che il perseguimento dell'"interesse generale" non è di esclusiva competenza delle istituzioni pubbliche ma può riguardare l'azione dei cittadini. Lo Stato non solo riconosce questa sfera di autonomia e le realtà organizzative che nascono dall'iniziativa dei cittadini ma le aiuta ad esprimersi. In tal modo realizza così le proprie finalità pubbliche.

B. Presentazione del Servizio Osservatorio Politiche di Welfare

1. Missione, finalità e caratteristiche del Servizio

Nel 1994 nasce l'Osservatorio Politiche Sociali con 2 aree di attività:

- interventi di sostegno al volontariato (ora denominata città solidale)
- attività di osservatorio per lo sviluppo di sistemi di raccolta ed elaborazione dati sui bisogni sociali, attività di ricerca e studio sui fenomeni sociali cittadini .

Nel 2004 il Servizio si trasforma in Osservatorio Politiche di Welfare, sviluppando e articolando nuovi ambiti di lavoro ed attività che si affiancano alle prime due e che sono relativi alla pianificazione di zona, allo sviluppo sistemi qualità, alla comunicazione e promozione delle attività dei servizi. Il Servizio dal 2004 ha iniziato ad occuparsi inoltre di attività inerenti lo sviluppo dell'economia sociale, la sperimentazione di nuovi strumenti di intervento in merito a problematiche specifiche, svolgendo anche attività di collegamento tra i servizi della Direzione Politiche Sociali in merito ai progetti europei.

Il Servizio dal luglio 2010, a seguito della riorganizzazione della Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza, si articola in cinque unità operative:

- **Supporto alla programmazione e ricerca sociale**
Promuove lo sviluppo di attività di ricerca e analisi dei fenomeni sociali attivando sistemi di rilevazione dei dati che permettano un monitoraggio dell'utenza dei servizi e l'analisi di specifiche problematiche. Svolge funzioni di Ufficio di Piano, in collaborazione con l'ULSS 12, per la predisposizione del Piano di zona nell'ambito della Conferenza dei Sindaci.

- **Sistema gestione qualità e valutazione dei servizi**
Coordina per la Direzione PSPA lo sviluppo e l'implementazione del sistema gestione Qualità, supportando i singoli servizi nella realizzazione di attività di monitoraggio e controllo degli impegni di qualità assunti verso i cittadini con le carte dei servizi, i progetti annuali di miglioramento, lo sviluppo di strumenti e attività inerenti l'ascolto dell'utenza, le indagini di soddisfazione dei cittadini, la rendicontazione ai cittadini dei risultati ottenuti .

- **Promuovere Ricchezze: interventi di contrasto alla vulnerabilità sociale**
Progetta e sperimenta nuovi interventi di contrasto alla vulnerabilità sociale dei cittadini, anche in collaborazione con soggetti istituzionali e non istituzionali nel territorio, atti a riconoscere il valore sociale della famiglia come risorsa che va sostenuta, non solo attraverso misure di contrasto alle nuove povertà ma anche di prevenzione e di supporto.

- **Città Solidale**
Promuove lo sviluppo dell'associazionismo e del volontariato, facilitando dove necessario la comunicazione e la collaborazione tra i servizi dell'amministrazione e le realtà attive nel territorio (soggetti del 3° settore), con il coinvolgimento attivo dei giovani. Offre supporto e accompagnamento per la creazione di reti associative in relazione a progettualità specifiche. Sviluppa attività per facilitare l'accesso dei cittadini alle offerte di servizi delle associazioni.

▪ **Attivazione Risorse: progetti per una città sicura**

Progetta, promuove, attiva e gestisce attività informative e di prevenzione sui temi delle “sicurezze” di cittadini e famiglie, con gli obiettivi di contrastare la percezione di insicurezza (spesso generata dalla solitudine e dalla fragilità), e di sviluppare la partecipazione attiva dei cittadini singoli e organizzati. Sviluppa inoltre azioni di promozione, sostegno e qualificazione dell’economia solidale.

Finalità generali

Le finalità dell’Osservatorio Politiche di Welfare si possono ricondurre a quanto previsto dalla legge 328/00 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” e nello specifico:

- sviluppare la capacità di lettura dei bisogni e dei cambiamenti sociali del territorio al fine di sostenere la pianificazione dei servizi e degli interventi promuovendo il ruolo di regia dell’ente locale nella programmazione e gestione del sistema di welfare locale;
- realizzare attività per il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel terzo settore”.

Mission

All’Osservatorio oggi viene richiesto di accompagnare e promuovere lo sviluppo di sistemi di welfare che prevedono la crescita delle comunità locali e la valorizzazione delle risorse del territorio.

Le parole chiave che orientano il lavoro dell’osservatorio sono quindi: sussidiarietà, integrazione, sviluppo delle competenze della comunità, cittadinanza attiva e responsabilità sociale.

Caratteristiche e organizzazione del Servizio

L’organizzazione del Servizio prevede che nella realizzazione delle diverse attività si lavori per staff di progetto, con operatori che operano su più progetti e aree di attività. Questa modalità organizzativa, che è più onerosa per gli operatori, permette tuttavia una grande flessibilità organizzativa e lo sviluppo di competenze trasversali e specifiche, fondamentali nella gestione dei progetti di rete. Per la realizzazione dei progetti ci si avvale spesso della collaborazione di soggetti esterni (università, organizzazioni del terzo settore, altri enti istituzionali, IPAB, imprese sociali, ecc.).

2. Articolazione delle attività per Unità Operativa : cosa offriamo, destinatari specifici, modalità di accesso

■ Città Solidale

Finalità specifiche

Nella logica si sviluppare processi di cittadinanza attiva la UOC Città solidale:

- fornisce supporto e sostegno concreti alle iniziative del Volontariato, dell'Associazionismo, della Cooperazione Sociale e degli Enti no-Profit.
- promuove la conoscenza tra Associazioni di volontariato, e tra queste i cittadini
- costituisce luoghi di informazione per chi vuole offrire aiuto nelle Associazioni.

Caratteristiche

Le finalità richiedono capacità di tenere insieme vincoli e risorse, di organizzare attività con soggetti diversi e molteplici, di muoversi all'interno di situazioni complesse e mutevoli, pertanto:

- **Metodologia** - I progetti attivati nell'Area vengono condivisi dai destinatari nei contenuti e negli obiettivi con momenti di verifica e ridefinizione
- **Stile di lavoro** - i progetti sono seguiti da staff di operatori il più possibili stabili per garantire continuità in tutte le fasi del processo di lavoro
- **Il personale** presente offre specifiche competenze e saperi professionali in merito a:
 - capacità di ascolto e di decodifica della domanda;
 - conduzione e gestione delle dinamiche di gruppo, cura delle relazioni tra volontari e associazioni, mediazione sociale e gestione dei conflitti.

A chi sono rivolti gli interventi

Possano accedere:

- Singoli cittadini
- Associazioni formali e informali
- Reti di Associazioni

Cosa offriamo

Sportello Città Solidale

Ai singoli cittadini: primo orientamento al volontariato e agli sportelli delle reti associative, diffusione dell'informazione sugli eventi di solidarietà realizzati in città con la collaborazione dell'Osservatorio

Alle Associazioni di Volontariato: orientamento e consulenza per la costituzione di una nuova associazione, supporto e accompagnamento nella progettazione e realizzazione delle iniziative, verifica dei risultati e riprogettazione (se prevista)

Sviluppo e supporto alle reti associative

Consulenza e prima progettazione: orientamento per la costituzione e la gestione di reti associative, definizione di una ipotesi di progetto di lavoro;

Attività per l'avvio delle Reti: avvio del percorso con il coinvolgimento delle Associazioni e conoscenza reciproca, eventuale riformulazione del Progetto;

Attività per il consolidamento delle Reti: accompagnamento nella definizione di regole condivise e nel percorso per l'auto-organizzazione, collegamento con le altre reti e altri soggetti del territorio;

Attività per la manutenzione delle Reti: formazione, supporto alla progettazione e realizzazione di iniziative della rete, ricerca di finanziamenti, materiali promozionali sulla rete;

Promozione del volontariato e i giovani: Il Progetto Con-tatto

alle Scuole: incontri informativi sul volontariato, visite alle sedi di strutture e servizi socio sanitari, organizzazione di stage, inserimento di studenti in attività di solidarietà

ai giovani (studenti e non): colloqui di orientamento al volontariato, proposta di attività differenziate per tipologie di interesse e impegno, accompagnamento in Associazione e verifica dell'esperienza

alle Associazioni di Volontariato: supporto nella definizione di progetti, incontri per l'avvio di esperienze dei giovani in Associazione, valutazione e monitoraggio dell'esperienza;

La Biblioteca Sociale

consultazione e prestito di libri, pubblicazioni, riviste e rapporti di settore, copie delle pubblicazioni edite dall'Osservatorio Politiche di Welfare.

Modalità di accesso

Ai servizi di Città Solidale si accede su appuntamento.

Solo per il progetto Con-tatto: la singola Scuola interessata e l'Associazione devono presentare richiesta formale e dovranno poi sottoscrivere il Protocollo di Intesa. Gli studenti devono iscriversi presso la propria Scuola o comunicare la propria disponibilità direttamente allo Sportello Città Solidale.

Requisiti di accesso

Allo Sportello Città Solidale e alle attività di Sviluppo e supporto alle reti associative possono accedere

- associazioni anche non iscritte all'albo comunale,
- qualsiasi gruppo o comitato di cittadini anche informali
- singoli cittadini.

Al progetto Con-tatto possono accedere:

- associazioni anche non iscritte all'albo comunale;
- gruppi o comitati di cittadini anche informali;
- singoli studenti frequentanti scuole superiori, di età compresa tra 14 e 25 anni.

Alla Biblioteca Sociale possono accedere

- tutti. Per coloro che richiedono prestiti di materiali, è necessario presentare un documento di identità.

Sportello “Città Solidale”

Referente Francesca Lombardi, via Brenta Vecchia n° 41 - 30174
Mestre (Ve) Telefono 041.2381652,
E-mail: francesca.lombardi@comune.venezia.it

Biblioteca sociale

Referente Mercedes Vedovato, via Querini n° 36 - 30172 Mestre
(Venezia) Telefono 041.2749593
E-mail: mercedes.vedovato@comune.venezia.it

Sviluppo e supporto delle reti associative Promozione del volontariato dei giovani

informazioni generali: Manuela Campalto 041.2381650 - 34-
8.7602247, E-mail: manuela.campalto@comune.venezia.it

Quanto costa

Tutti i servizi di Città Solidale sono completamente gratuiti.

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

Per offrire al cittadino 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, il cittadino può 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 negli uffici), negli altri casi sarà messa a disposizione una delle seguenti forme di “indennizzo/rimborso” di natura non economica secondo la disponibilità:

- entrata gratuita o agevolata a spettacoli organizzati dal Comune di Venezia (mostre, cinema, musica ecc.);
- pubblicazioni a cura del Comune di Venezia.

Nella costruzione di questa Carta abbiamo provato a coinvolgere i cittadini fruitori degli interventi (attraverso interviste di gruppo) per raccogliere indicazioni sugli impegni specifici che il nostro Servizio dovrebbe garantire, indicazioni che sono state utilizzate e rielaborate, in parte, nella scelta degli impegni presi (vedasi tabelle successive).

Gli standard sono riferiti a dimensioni o singoli aspetti (fattori) che consentono di descrivere, osservare e misurare la qualità.

E’ importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l’erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra orga-

- solo alcuni standard sono “impegnativi” cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l’utente;
- gli standard di qualità sono 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 indicato il valore positivo “sì” nella colonna denominata “rimborso”.

Fattori standard e indicatori , per singola Unità Operativa:

■ Città solidale

<i>Dimensioni di Qualità</i>	<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Tipo</i>	<i>Rimborso</i>
Accessibilità	Garantire in tutto il territorio comunale una copertura di offerta minima di opportunità	Realizzare almeno 8 iniziative pubbliche (agorà solidali) di cui 4 in terraferma e 4 in Ve centro storico	100%	Generale	
Accessibilità promozione volontariato	Capacità soddisfare la richiesta di esperienze di volontariato "mirate" sul target 14-25 anni	N° posti garantiti per anno scolastico, sul totale delle domande di partecipazione ad esperienze di volontario organizzato	Maggiore o uguale al 85%	Generale	
Affidabilità Sviluppo reti	Garanzia di ricevere supporto per il consolidamento delle reti esistenti	N° reti che hanno fruito della presenza di 1 operatore ad almeno 2 incontri sul totale delle reti dove è presente in qualità di coordinatore attivo	Uguale o maggiore del 95%	Generale	

C. Rapporti con 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.

2. Strumenti e modalità

Il servizio, 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	Al 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 al 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 al Responsabile di Unità Operativa, per le altre questioni ci si può rivolgere al Responsabile del Servizio
Come farle pervenire	Via telefono, mail, fax, lettera, sito internet, all'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

<p>A chi rivolgersi</p>	<p>Al Responsabile del Servizio</p>
<p>Come farli pervenire</p>	<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 Suggestori attivato nel sito internet del Comune, nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico (www.comune.venezia.it/urp), ufficio protocollo</p>
<p>Cosa succede</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Chi riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla al responsabile del servizio competente. • Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo, dopo una verifica dei fatti, compreso contatti diretto con il cittadino autore del reclamo. • Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inviata al cittadino una lettera nella quale si spieghino 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 l'iter per determinare forma e ammontare del rimborso o indennizzo.

Indagini di soddisfazione dell'utente

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 nel sito web Comune di Venezia.

Per consultare risultati indagine 2010:
www.comune.venezia.it/qualita

D. Informazioni utili

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

Sede: Via Querini n° 36, 30172 Venezia - Mestre
www.comune.venezia.it/dirPoliticheSocialiPartecipativeAccoglienza
E-mail: politichsocialipartecipative.direzione@comune.venezia.it

Direttore	Luigi Gison telefono 041.2749640-9580 fax: 041.2749501
Dirigente	telefono 041.2749640-9580 - Fax 041.2749501
Direzione del servizio	La Direzione e gli Uffici centrali del servizio sono a Mestre, Villa Querini in Via Verdi n° 36.
Responsabile del Servizio	Michele Testolina telefono 041.2749555 email: michele.testolina@comune.venezia.it
Responsabile UOC Città Solidale	Manuela Campalto Sede: via Brenta Vecchia n° 41- 30174 Mestre (Venezia) Per informazioni generali: 041.2381650 - email: manuela.campalto@comune.venezia.it
Modulistica	Tutta la modulistica è disponibile e scaricabile dal sito Internet www.comune.venezia.it/osservatoriowelfare



Comune di Venezia Carta dei Servizi

**Osservatorio
Politiche
di Welfare**

Edizione maggio 2015

Progetto grafico: Fulvio Fenzo - Osservatorio Politiche di Welfare