

**COMUNE DI FAENZA**  
**Settore Sviluppo economico**



# Carta del Servizio



**Servizio Fe.n.ice**  
**Via Laderchi 3, Faenza**

# INDICE

<b>1</b>	<b>CHE COSA E' LA CARTA DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>A COSA SERVE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>3</b>
3.1	LA GESTIONE DEL SERVIZIO .....	3
3.2	LA MISSION DEL SERVIZIO .....	4
3.3	L'UTENZA .....	4
3.4	I PRINCIPI .....	4
<b>4</b>	<b>STRUMENTI PER ASSICURARE LA GARANZIA DI MESSA IN OPERA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>5</b>
4.1	FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI .....	5
4.2	SERVIZI .....	6
<b>5</b>	<b>TUTELA DELLE UTENTI .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E VERIFICA DEGLI IMPEGNI .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>LA VALUTAZIONE: INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELLE UTENTI</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>7</b>

## ALLEGATI:

- Questionario sulla soddisfazione delle utenti

## **1 CHE COSA E' LA CARTA DEL SERVIZIO**

La carta del servizio è uno strumento operativo, introdotto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, con la duplice finalità di garantire i cittadini nei confronti degli enti e delle aziende che gestiscono l'erogazione di servizi pubblici e di stimolo per migliorare i propri servizi ed il proprio funzionamento a partire dalle esigenze dell'utenza.

## **2 A COSA SERVE**

La carta del servizio è un documento che stabilisce i principi fondamentali cui il gestore si ispira e dichiara, nello specifico, attività e impegni di cui si occuperà.

Si tratta perciò di un "contratto" con il cliente/utente, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini.

## **3 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ***3.1 La gestione del servizio***

La rilevanza qualitativa e quantitativa della violenza contro le donne, sia psicologica, sia fisica, sia economica, all'interno della società e della famiglia, richiede di rendere visibile il fenomeno attraverso un intervento ed una comunicazione non episodica con il tessuto cittadino.

Il Comune di Faenza, volendo garantire nell'ambito del proprio territorio un intervento continuativo e qualificato a sostegno di tutte le problematiche attinenti la violenza alle donne, ha conferito all'Associazione S.O.S. Donna di Faenza, l'incarico di gestione del Servizio denominato "FE.N.ICE", acronimo di "female network service", quale "Centro di ascolto, prima accoglienza, sostegno economico e legale e orientamento a nuovi progetti di vita e di lavoro per donne che hanno subito violenza".

Le valutazioni effettuate in ordine all'attività svolta dall'Associazione S.O.S. Donna, all'esperienza, all'affidabilità, flessibilità e specificità dell'operare rispetto agli obiettivi e alle metodologie d'intervento orientate alle vittime di violenza, hanno evidenziato e confermato a tutt'oggi l'unicità del ruolo svolto dall'Associazione, come la sola, sul territorio, che dispone delle caratteristiche necessarie all'espletamento del Servizio.

### **3.2 La mission del servizio**

La violenza alle donne va riconosciuta come una manifestazione delle relazioni storicamente ineguali tra gli uomini e le donne, che deriva, in primo luogo, da fattori culturali, dallo squilibrio nei rapporti tra i sessi in ambito sociale, economico, religioso e politico, nonostante le legislazioni nazionali e internazionali spesso proclamino la tutela delle differenze di genere. E' necessario perciò adottare tutte le misure appropriate per modificare modelli di comportamento maschili e femminili e per eliminare i pregiudizi, i luoghi comuni, le pratiche tradizionali basate sull'idea dell'inferiorità o superiorità di un sesso rispetto a un altro, o su ruoli stereotipati degli uomini e delle donne.

Il problema da affrontare è come promuovere, coordinare e stimolare iniziative per contrastare la cultura della violenza nelle relazioni personali e non, e intervenire con azioni efficaci contro la violenza sessuale, fisica, psicologica, e/o economica, i maltrattamenti, le molestie, i ricatti a sfondo sessuale in tutti gli ambiti sociali, compreso quello familiare. Nello stesso tempo diventa imprescindibile rimuovere o ridurre il rischio di emarginazione, costruendo azioni concrete finalizzate ed idonee ad intervenire sulla condizione di vita delle donne, realizzando un sistema di rete che possa diventare il luogo capace di produrre sinergie e collaborazioni tra settori pubblici e privati e proporre, nei vari ambiti, la promozione di iniziative formative e progettuali, indirizzate in primo luogo alla prevenzione.

Laddove la violenza sia un fatto già acquisito, per consentire alla donna di riappropriarsi della propria dignità e della propria autonomia, diventa necessario predisporre un percorso di uscita dalla violenza. Tale proposito si attua anche attraverso maggiori opportunità lavorative: un aiuto, e un orientamento, in questo senso, diventano quindi condizione primaria per costruire libertà, autonomia ed equilibrio.

### **3.3 L'utenza**

Il Servizio nato per dare una risposta coordinata e continua alla problematica della violenza sulle donne, si rivolge espressamente ad una utenza femminile ed ha un bacino di utenza di tipo comprensoriale.

Il momento di prima accoglienza del Servizio è garantito comunque a tutte le donne che lo richiedono.

### **3.4 I principi**

Alla base dell'erogazione del servizio stanno i seguenti principi ispiratori:

- a) *uguaglianza* nell'accesso al servizio, senza distinzione di razza, lingua, religione, ed opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- b) *imparzialità* nell'erogazione del servizio: verso le utenti deve essere tenuto un comportamento obiettivo ed equo.

c) *continuità e regolarità*: il servizio si impegna a garantire la regolarità nell'espletamento dello stesso, secondo i seguenti *standard di continuità* nell'erogazione del servizio:

- 5 giorni alla settimana, alternativamente mattino o pomeriggio, sabato e domenica esclusi, per un totale di 20 ore settimanali.

Interruzioni o variazioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza a mezzo stampa, con affissione di cartelli all'ingresso della sede, con comunicazioni dirette anche telefoniche, indicando sempre la motivazione.

d) *partecipazione*: il servizio, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce una informazione completa e trasparente sugli obiettivi dell'attività e sui risultati conseguiti.

Nello stesso tempo, le utenti possono partecipare al miglioramento del servizio fornendo suggerimenti, soprattutto in fase di verifica della soddisfazione dell'utenza.

e) *rapporti con il territorio*: il servizio si impegna a favorire e promuovere, attraverso la collaborazione con enti e strutture diverse, l'interazione tra i servizi del territorio toccati dalla comune problematica di sostegno alla violenza.

f) *efficienza ed efficacia*: il gestore del servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentono la riduzione dei costi in termini di azioni specifiche rapportate al numero di accessi.

- per l'efficacia il servizio si impegna a valutare periodicamente progetti di miglioramento delle modalità stesse di erogazione del servizio.

g) *tutela della privacy*: Il gestore si impegna a non divulgare in alcun modo, notizie parziali o complete sulle generalità delle singole donne che si rivolgono al servizio.

I dati statistici sull'attività svolta potranno essere resi noti in forma anonima ed aggregata.

## **4 STRUMENTI PER ASSICURARE LA GARANZIA DI MESSA IN OPERA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI.**

### ***4.1 Fattori di qualità e standard di qualità: impegni e programmi***

**4.1.1. Fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Per il servizio Fenice fattori di qualità sono:

- la tempestività in quanto le informazioni devono giungere in tempi brevi,
- l'affidabilità e la professionalità del personale,
- la riservatezza e la cortesia,
- la chiarezza delle informazioni.

Tali fattori sono i requisiti che le volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna che gestiscono il Servizio Fenice si impegnano mantenere e sviluppare per rispondere in maniera adeguata allo stesso.

Infatti, affinché il rapporto con le utenti sia improntato alla professionalità, le volontarie si impegnano ad attuare periodicamente percorsi formativi mirati alla

problematica affrontata ed a fare propri i principi di affidabilità, competenza, riservatezza e cortesia.

**4.1.2. Standard di qualità'** di un servizio sono i valori attesi per un certo servizio.

Il Servizio FENICE si impegna a garantire:

- una risposta adeguata all'esigenza espressa dall'utente entro 1 giorno dal contatto,
- chiarezza nelle comunicazioni sugli orari di apertura e di ricevimento,
- massima puntualità per quanto riguarda gli appuntamenti per colloqui.

Il responsabile del servizio si impegna inoltre a chiedere, alla fine di ogni colloquio, se lo stesso ha corrisposto alle attese.

In caso di risposta negativa o parzialmente negativa, il responsabile del servizio si impegna ad annotare la motivazione ai fini del miglioramento del servizio.

## **4.2 Servizi**

Il servizio si impegna a svolgere e ad assicurare le seguenti prestazioni:

- Prima accoglienza cui si rivolgono, di persona o telefonicamente le donne in stato di disagio e maltrattate,
- Colloqui preliminari per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili;
- Percorsi personalizzati, successivi ai colloqui preliminari, in grado di rafforzare la fiducia della donna nelle proprie capacità e risorse attraverso la relazione fra donne; che consenta il recupero della propria dignità al fine di favorire nuovi progetti di vita, di autonomia e di lavoro,
- Colloqui informativi e consulenza legale;
- Consulenza psicologica;
- Realizzazione e partecipazione ad una rete di collegamento con tutti gli enti, servizi pubblici e privati, centri di formazione, che possano essere di sostegno e garanzia per le donne e possano fornire utili supporti di crescita.
- Iniziative culturali, di sensibilizzazione, di denuncia in merito al problema delle violenze alle donne, anche in collaborazione con altri enti, istituti educativi ed associazioni pubbliche e private presenti sul territorio.
- Campagne informative per diffondere notizie sull'attività e sui servizi offerti dal centro.
- Raccolta di materiale documentario sull'argomento da mettere a disposizione di singole persone o di gruppi interessati alle tematiche affrontate presso il centro.
- Possibilità di accedere alle normative e alle leggi che riguardano le donne.

## **5 TUTELA DELLE UTENTI**

Ogni cliente utente può presentare al Caposettore Sviluppo economico reclami relativamente all'erogazione del Servizio, con particolare riferimento alle norme e alla presente Carta del Servizio, anche tramite il responsabile o il supporto con cui viene in contatto.

I reclami sono presentati con la massima informalità tramite qualsiasi modalità (orale, fax, scritto, telefono, e-mail, ecc.).

Il Caposettore Sviluppo economico riferisce alle utenti con la massima celerità e con le stesse modalità adottate dalle utenti e, comunque, entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami entrano a far parte del Rapporto di valutazione della Carta del Servizio.

## **6 MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E VERIFICA DEGLI IMPEGNI**

L'Amministrazione Comunale verifica il corretto svolgimento dell'attività del Servizio e l'attuazione degli standard attraverso:

- la puntuale organizzazione delle attività di pianificazione,
- un rapporto annuale sull'attività del servizio e sui risultati conseguiti contenente indicatori di efficacia e di efficienza dello stesso, gli esiti delle indagini di soddisfazione delle utenti, i reclami presentati dalle utenti,
- un dettagliato consuntivo economico.

## **7 LA VALUTAZIONE: INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELLE UTENTI**

La valutazione da parte delle utenti sulla qualità del servizio viene effettuata attraverso questionari specificatamente rivolti:

- al servizio di accoglienza,
- alle caratteristiche dell'informazione ricevuta,
- alla prestazione del servizio nella sua complessità,

secondo i seguenti fattori:

- riservatezza
- affidabilità
- professionalità
- chiarezza
- cortesia.

I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

## **8 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente carta ha validità dalla data di adozione e sarà aggiornata solamente in caso di necessità.

# **QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE DEL SERVIZIO FENICE**

A partire dal presente anno, il grado di soddisfazione dell'utenza viene appurato tramite un questionario strutturato per rilevare eventuali disfunzioni del servizio e comunque spunti ed indicazioni per il suo miglioramento.

## **COME GIUDICA:**

<b>1. ACCOGLIENZA</b>	<b>3 soddisfacente</b>	<b>2 abbastanza soddisfacente</b>	<b>1 poco soddisfacente</b>	<b>0 non soddisfacente</b>
1. orario di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. agibilità della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2. LE INFORMAZIONI RICEVUTE (telefoniche e di persona)</b>	<b>3 soddisfacente</b>	<b>2 abbastanza soddisfacente</b>	<b>1 poco soddisfacente</b>	<b>0 non soddisfacente</b>
1. la disponibilità e cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. la professionalità e competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. la chiarezza delle informazioni e del linguaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5. l'affidabilità della consulenza ottenuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO	3 soddisfacente	2 abbastanza soddisfacente	1 poco soddisfacente	0 non soddisfacente
1. Il servizio reso nella sua completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. SUGGERIMENTI**

---



---



---



---



---

of