



## CARTA DEI SERVIZI

# SPORTELLO INFORMA *Donna*

*A cura dell' Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Macerata*

*“Date alle donne occasioni adeguate ed esse possono fare tutto”  
O. Wilde*

---

## *Assessorato alle Pari opportunità*



L' Assessorato alle pari opportunità nasce dopo l'ultima tornata di elezioni amministrative dell'aprile 2005 ed è la testimonianza dell'attenzione che l'amministrazione comunale rivolge all'attuazione delle politiche attive di parità nei diversi campi della società civile, politica, istituzionale. L'assessorato ha intrapreso un'attività di ricerca di tutti gli organismi, pubblici e privati che, a livello cittadino, si occupano di pari opportunità, commissioni, comitati, associazioni e altri tipi di aggregazioni, con lo scopo di costruire un'utile rete di rapporto e confronto fra le diverse realtà. L'assessorato alle pari opportunità collabora strettamente con il consiglio delle donne, organismo di cui fanno parte le consigliere comunali e quelle delle circoscrizioni e che ha iniziato la sua attività subito dopo l'insediamento dell'assessorato.

### *Assessora Federica Carosi*



#### **Biografia**

Nata a San Benedetto del Tronto l'1 febbraio 1972, laureata in Giurisprudenza, è responsabile dei Servizi di Formazione alla CNA di Macerata. E' stata segretaria generale della Confesercenti e attualmente è consigliere nella Camera di Commercio Artigianato e Agricoltura di Macerata. E' membro della Commissione Provinciale del Lavoro di Macerata.

#### **Sede**

Palazzo comunale: piazza della Libertà 3 - 62100 Macerata

#### **Riceve**

Venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00

Per appuntamento telefonare:

- 0733.256389 oppure 3400643240

- fax 0733/256293

- e-mail: [federica.carosi@comune.macerata.it](mailto:federica.carosi@comune.macerata.it)

#### **Coordinamento e sovrintendenza a :**

- Progetto per la formazione, servizi scolastici, edilizia scolastica e asili nido
- Politiche attive per il lavoro
- Politiche per la tutela dei consumatori
- Politiche per le pari opportunità

## Le iniziative legate alle Pari Opportunità:

- ⇒ Informa *Donna*
- ⇒ Giornata della donna 2009
- ⇒ Giornata internazionale dell'ONU contro la violenza sulle donne 25 novembre 2008
- ⇒ Giornata della donna 8 marzo 2008
- ⇒ Donne e rappresentanza politica 29 giugno 2007
- ⇒ Festa dell'Europa 9-11 maggio 2007
- ⇒ Giornate della Donna 7 e 8 marzo 2007
- ⇒ Convegno Spazi Rosa 28 ottobre 2006
- ⇒ 2007 - Anno europeo delle Pari opportunità

## INAUGURAZIONE DELLO SPORTELLO INFORMADONNA



L'Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Macerata ha inaugurato lo sportello **Informa *Donna*** giovedì 20 dicembre alle ore 12.00, in via Pannelli 30/32 - MACERATA.

Esso costituisce parte integrante di un progetto regionale che mette in atto iniziative atte a stimolare l'occupazione femminile tramite: sistemi di orientamento, formazione, consulenza e occupazione per promuovere le Pari Opportunità nel mercato del lavoro e per agevolare la pianificazione di carriera delle donne. La mission dello Sportello è quella di fornire adeguati supporti informativi e di assistenza tecnica tali da consentire alle donne l'elaborazione di strategie concrete per migliorare l'inserimento lavorativo in un'ottica comunque di pari opportunità. A questo proposito si prefigge di contrastare le eventuali forme di discriminazione e violenza attraverso lo sviluppo di una rete che consenta di farsi carico dei bisogni delle donne.

Lo sportello si avvale anche della consulenza legale gratuita fornita dalle Avvocates del Comitato Pari Opportunità dell'ordine degli Avvocati di Macerata e dell'assistenza psicologica fornita grazie alla collaborazione con i servizi sociali del Comune e grazie alla convenzione stipulata con l' A.n.m.i.l. (Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi sul Lavoro), che fornisce lo sportello psicologico gratuito nella propria sede a Macerata.

## CARTA DEI SERVIZI

*“Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.*

*Art. 13 – legge 328/2000*

- ⇒ Denominazione del servizio: **sportello Informa *Donna***
- ⇒ Gestore del servizio: **Comune di Macerata – Assessorato alle Pari Opportunità**
- ⇒ Indirizzo del servizio:

### **Sportello Informa *Donna***

Via Pannelli 30/32 - 62100 Macerata

tel +39 0733 256379

fax +39 0733 256438

[informadonna@comune.macerata.it](mailto:informadonna@comune.macerata.it)

- ⇒ Referente del servizio: Silvia Lorenzetti

## PRESENTAZIONE E FINALITA' SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Lo sportello Informa *Donna* è un servizio di informazione, orientamento, consulenza, accompagnamento che si propone di offrire strumenti conoscitivi e di facilitare l'utilizzo delle opportunità e delle risorse disponibili a livello territoriale e regionale.

I criteri attraverso i quali lo sportello Informa *Donna* intrattiene e regola le attività di comunicazione, informazione e relazioni con l'utenza si ispirano a principi di **uguaglianza, imparzialità, obiettività, sussidiarietà, partecipazione, efficacia, efficienza e continuità.**

Lo sportello Informa *Donna* persegue le seguenti finalità generali:

- **Accoglienza:** intervento di ascolto e prima valutazione della richiesta dell'utente;
- **Informazione:** fornire elementi di conoscenza esatti, puntuali, aggiornati e pertinenti alle varie tipologie di domanda;
- **Consulenza e orientamento:** analisi e valutazione approfondita della domanda e ricerca di una risposta adeguata e/o integrata con i servizi presenti sul territorio;
- **Accompagnamento:** invio guidato che può espletarsi con modalità differenti a seconda della richiesta presentata e del tipo di utenza dalla compilazione di pratiche da inviare agli enti gestori dei servizi competenti, alla fissazione di appuntamenti con i referenti dei servizi e all'accompagnamento diretto attraverso i servizi territoriali;
- **Tutela:** raccolta di istanze, segnalazioni, reclami suggerimenti, proposte;
- **Studio, analisi, controllo:** azioni di monitoraggio dei bisogni dei cittadini, delle domande esplicite e latenti, dei disagi diffusi, dell'adeguatezza dei servizi, dei progetti avviati. Tale attività si svolge periodicamente per offrire elementi di valutazione utili agli amministratori locali e agli operatori responsabili della programmazione;
- **Promozione:** potenziamento e sostegno alle iniziative di solidarietà sociale, autorganizzazione dei singoli, delle famiglie, della comunità e delle organizzazioni di volontariato;
- **Progettazione:** ideazione, organizzazione e realizzazione di eventi culturali, sociali, ricreativi, aggregativi, incontri informativi/formativi, convegni, corsi di formazione, conferenze, seminari, etc..

## CARATTERISTICHE GENERALI

Finalità: Lo Sportello Informa *Donna* accoglie *tutte le donne e gli uomini*, residenti e non, che abbiano necessità di reperire informazioni e/o usufruire di servizi.

Tempi di apertura: Tutto l'anno

Orari di apertura:

MARTEDI' - MERCOLEDI' - GIOVEDI' ⇔ ore 9.00 - 13.00

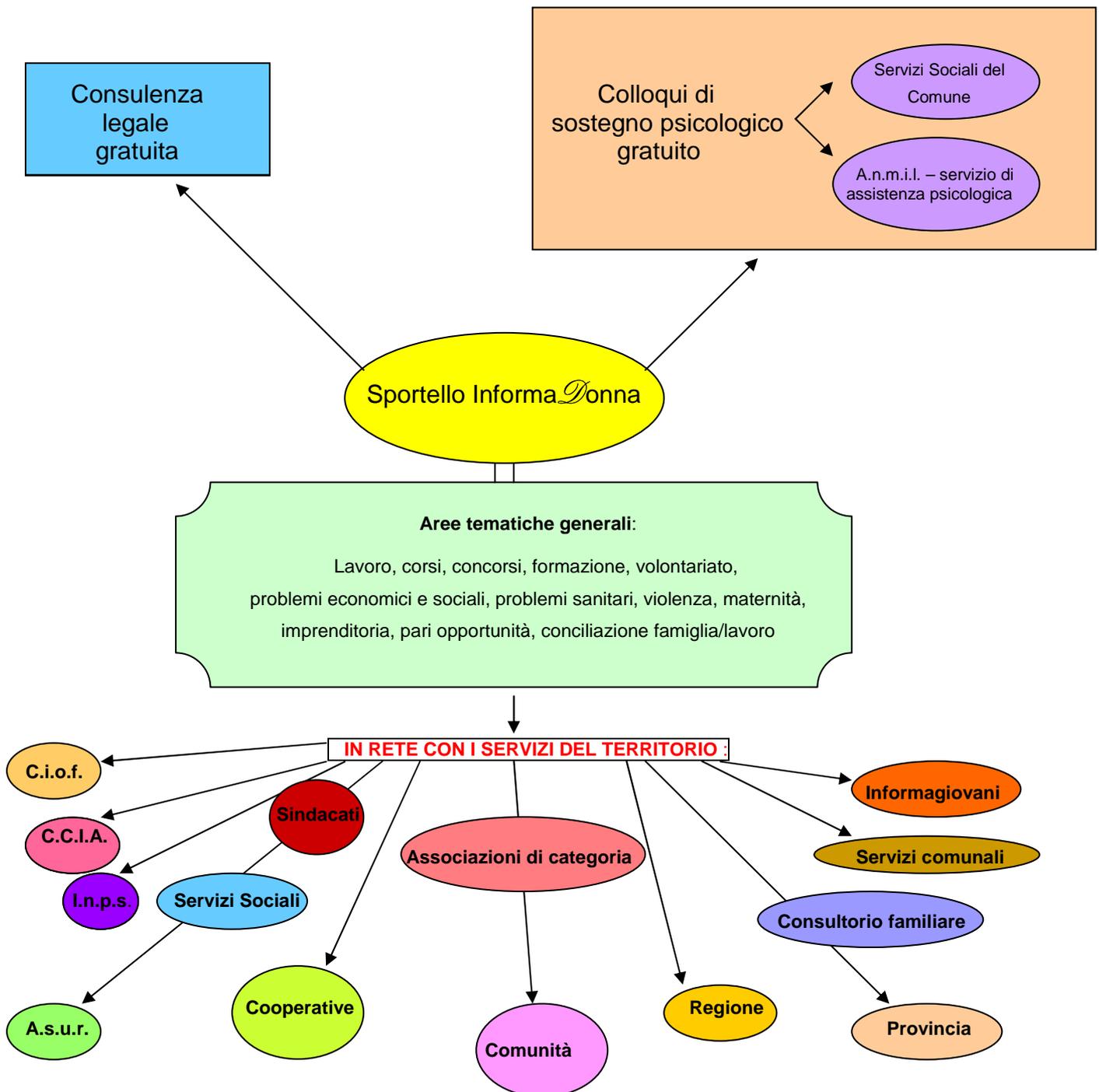
VENERDI' ⇔ ore 14.30 - 18.30

## SERVIZI DI ACCESSO

Gli utenti possono accedere allo Sportello Informa Donna:

- Recandosi di persona sia autonomamente che su invio/accompagnamento/appuntamento da altri servizi/utenti
- Telefono, posta elettronica, fax.

## GRAFICO DEI SERVIZI DI BASE



Lo Sportello Informa *Donna* svolge attività di:

|                       |
|-----------------------|
| <b>Front - office</b> |
|-----------------------|

Lo sportello si occupa di:

- lavoro
- corsi
- concorsi
- formazione
- volontariato
- problematiche economico-sociali
- problematiche sanitarie
- violenza
- maternità
- conciliazione dei tempi del lavoro con quelli della famiglia
- consulenza legale
- sostegno psicologico

e offre le seguenti risposte:

- registrazione della domanda tramite compilazione della scheda di monitoraggio;
- analisi della richiesta ed erogazione dell'informazione-servizio pertinente attraverso percorsi personalizzati e se necessario utilizzando contatti con i servizi competenti;
- confronto con le risorse presenti nel territorio;
- ricerca/consultazione/distribuzione del materiale informativo
- aiuto nella compilazione della modulistica di base, curriculum vitae, lettere di presentazione, annunci, domande di iscrizione o di accesso ai servizi;
- accompagnamento guidato tramite invio diretto dell'utente, invio previo contatto telefonico, invio previo appuntamento ai seguenti servizi competenti:

o Centro per l'Impiego, l'Orientamento e la Formazione (Ciof)

o Camera di Commercio (C.C.I.A)

o Inail

- o Inps
- o Inpdap
- o Sindacati
- o Provincia
- o Regione
- o Associazioni di Categoria
- o altri Informa Donna territoriali
- o Servizi Sociali
- o Servizi Comunali
- o Azienda Sanitaria Unica Regionale
- o Consultorio Familiare
- o Associazioni
- o Cooperative
- o Privati

|                      |
|----------------------|
| <b>Back - office</b> |
|----------------------|

Comprende tutte le attività di preparazione e supporto al front-office:

- gestione delle schede di monitoraggio e dell' archivio utenti
- gestione archivio e aggiornamento del materiale informativo
- gestione della corrispondenza in entrata ed in uscita
- gestione e archiviazione rassegna stampa
- riunioni interne operative e di programmazione
- costruzione e mantenimento della rete dei servizi
- riunioni operative di èquipe con i servizi della rete
- riunioni di coordinamento, aggiornamento, programmazione
- partecipazione alla stesura di Protocolli di Intesa e Convenzioni

## Servizio di Prima Informazione Legale gratuita

Dal 25 novembre 2008, presso lo sportello è attivo il servizio di PRIMA INFORMAZIONE LEGALE GRATUITA in collaborazione con il Comitato Pari Opportunità dell'Ordine Forense di Macerata. Il Comitato per le Pari Opportunità dell'Ordine degli Avvocati di Macerata ([www.cpoavvocatimacerata.it](http://www.cpoavvocatimacerata.it)) è stato costituito nel marzo del 2006 con la finalità di favorire e sviluppare azioni positive per attuare le pari opportunità nell'accesso, nella formazione e nello svolgimento dell'attività professionale, rimuovendo ogni ostacolo che limiti di fatto l'uguaglianza tra uomini e donne e, nel contempo, valorizzando le differenze di genere. Il Comitato ha promosso numerose iniziative pubbliche sulle tematiche normative e sociali della pari opportunità, alimentando il dibattito sulla rappresentanza politica delle donne ed intrecciando proficui rapporti con tutti gli altri organismi, nazionali e locali, che si occupano delle stesse questioni.

In particolare, si è stabilita una vera e propria sinergia con l'Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Macerata che ha portato all'accordo siglato il 25 novembre 2008 tra il Comune di Macerata ed il Comitato per le Pari Opportunità dell'Ordine degli Avvocati di Macerata, con il quale il Comitato si è impegnato ad offrire un servizio gratuito di prima informazione legale allo sportello Informa *Donna* istituito dall'amministrazione comunale. In base a tale accordo il Comitato garantisce la presenza periodica di avvocate ed avvocati negli uffici preposti, al fine di offrire:

- ⇒ un primo orientamento legale alle donne ed agli uomini che vivono situazioni di disagio in ambito familiare, lavorativo, sociale e personale;
- ⇒ una consulenza tecnica sulla legislazione riguardante le pari opportunità e le normative a tutela del lavoro femminile;
- ⇒ la promozione di incontri ed iniziative per la sensibilizzazione e l'approfondimento di tali tematiche.

Le avvocate ricevono il primo ed il terzo sabato del mese, dalle 10 alle 12, nei locali dello sportello Informa *Donna*.

## Servizio di sostegno psicologico gratuito

Nel 2009 nasce la collaborazione tra lo *Sportello Informadonna* del comune di Macerata e lo "*sportello multidisciplinare*" dell' Anmil (Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi sul Lavoro). L' Anmil intende infatti rafforzare il proprio intervento nell'ambito del sostegno e dell' inserimento lavorativo e sociale delle persone con difficoltà e favorire il superamento di tutti quegli ostacoli che impediscono la partecipazione attiva di tali persone alla vita sociale ed economica della Comunità. Curando questi temi, ha intensificato la collaborazione con figure specializzate quali psicologi impegnati nel sostegno e recupero sociale all'interno di uno "*sportello multidisciplinare*" presso le sedi dell' Anmil, in stretta sinergia con le varie istituzioni pubbliche del territorio che operano nel settore del sostegno

psicologico e sociale, l'orientamento, la formazione, la riqualificazione professionale ed i servizi sociali.

### **Attività principali**

**1. Sportello.** Prevede attività di orientamento e sostegno in collaborazione con lo sportello informa-donna.

**2. Formazione.** Si forniranno percorsi di formazione teorici e pratici sulla base delle esigenze espresse dagli utenti.

**3. Formazione rivolta alla riqualificazione degli operatori.** Convegni, corsi, sulle diverse tematiche connesse con il femminile (autostima, dipendenza affettiva, inadeguatezza, insicurezza, ecc,...)

**4. Collocamento e ricollocamento.** Attività relative al collocamento mirato e alla mediazione con l'azienda o il possibile ambiente lavorativo.

**5. Sportello Mobbing e sostegno psicologico:** Spesso i lavoratori vittime di violenze morali non sono nelle migliori condizioni psico-fisiche per trovare un compromesso con l'azienda. Importantissimo è l'ascolto di tali testimonianze, poiché aiuta a valutare e capire i molteplici aspetti del mobbing e successivamente a pianificare le giuste strategie d'intervento a favore dei lavoratori.

#### ***I tre livelli d'intervento:***

- il *primo livello* è il front-office con orario articolato per almeno 5 ore la settimana, dove un addetto fornisce le prime informazioni, raccoglie il caso esposto dal lavoratore, costituisce uno schema individuale.
- nel *secondo livello* interviene la persona esperta in materia di disagio lavorativo e vertenze, a cui spetta il compito di valutare ed approfondire i profili del caso segnalato e, se ravvisa gli estremi del caso segnalato, attiva gli specialisti.
- il collegio di consulenza costituisce il *terzo livello*, dove si espongono e si motivano gli aspetti giuridici, medici e psicologici che caratterizzano quel caso come episodio di mobbing.

Si rivolge a tutte le donne di ogni età e cultura in qualsiasi situazione di disagio sociale per rispondere al bisogno di creare contatti e relazioni.

Le varie tematiche in oggetto sono:

- relazioni familiari e sociali, "condizione femminile" e diritti delle donne;
- mondo del lavoro e formazione professionale;
- salute e vita sociale;
- informazioni relative ai servizi, enti, associazioni presenti nel territorio;
- problemi relativi alle dinamiche familiari, crisi di coppia, separazioni, difficoltà legate al ruolo genitoriale ed educativo, disagi personali problemi inerenti il lavoro, la tutela della maternità, etc..
- rispondere alle innumerevoli richieste di chi vive la Disabilità e vuole gridare il proprio disagio sociale.

Gli psicologi ricevono presso le sedi dell' Anmil in via Silone n. 21, ogni **Venerdì** dalle **10.00** alle **12.00**, previo appuntamento da prendere all' InformaDonna.

## Il laboratorio delle Idee

Lo sportello psicologico dell' InformaDonna attraverso l' Anmil collabora con il "Laboratorio delle idee", che integra competenze comunicative, didattiche, organizzative e tecnologiche al servizio di una visione olistica dell'organizzazione, per rispondere in modo innovativo - ma al tempo stesso concreto e misurabile - ai bisogni di efficienza e competitività delle reti, delle imprese e delle organizzazioni, con l'obiettivo di coniugare risultati economici, qualità della vita delle persone e benessere organizzativo. I servizi e i prodotti che il Laboratorio delle Idee è in grado di offrire sono riferibili alle seguenti aree:

- formazione;
- information technology;
- ricerca;
- comunicazione e marketing territoriale;
- edutainment;
- progettazione europea.

Nel campo della *formazione* verranno organizzati presso le sedi dell' Anmil dei corsi gratuiti per donne in disagio e difficoltà lavorativa al fine di fornire strumenti utili alla ricerca di una occupazione.

### SERVIZI COMPLEMENTARI

- segreteria organizzativa;
- gestione della corrispondenza in entrata e in uscita;
- gestione dell'agenda degli appuntamenti;
- protocollo dei documenti;
- ordine dei materiali d'uso;
- segnalazione problematiche inerenti la manutenzione.

### IL PERSONALE

Referente Sportello Informadonna: Silvia Lorenzetti

L'operatore gestisce le attività di front-office e back-office nella specificità delle singole utenze. E' consueta modalità operativa agire in stretta collaborazione ed integrazione tra tutti gli sportelli ove se ne ravvisi la necessità e con il servizio Informagiovani del Comune. Ogni referente cura la programmazione relativa al proprio sportello sempre di concerto con l'intero team e la supervisione del coordinatore.

## IMPEGNI SULLA QUALITÀ:

- **standard strutturali:** Lo **Sportello Informadonna** garantisce agli utenti una struttura accogliente dotata di un punto di ascolto, di ampi spazi per la consultazione di materiale informativo in collaborazione con l'Informagiovani, di un'area destinata ai colloqui individuali e riservati
- **standard organizzativi:** Lo **Sportello Informadonna** offre all'utenza accoglienza e consulenza, garantite dai professionisti (avvocati e psicologi) che vi collaborano e dall'operatore che gestisce le domande degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti. Il percorso di gestione delle richieste degli utenti si basa sul principio di semplificazione delle procedure e trasparenza degli atti
- **standard normativi:** Tutte le attività svolte dallo **Sportello Informadonna** sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro.
- **valutazione della qualità dei servizi:** La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti sia verbali che telefonici che tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni

## RESPONSABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo **Sportello Informadonna** si fa garante di:

- accoglienza
- risposte ed informazioni
- professionalità
- sicurezza
- riservatezza
- uguaglianza
- imparzialità
- obiettività
- sussidiarietà
- partecipazione
- efficacia

- efficienza
- continuità

## RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

L'utente ha il dovere di:

- rispettare il personale
- rispettare le regole interne al servizio
- collaborare alle attività

## MONITORAGGIO DELL'UTENZA E PROCEDURE DI RECLAMO

La tipologia dell'utenza e delle richieste viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di dati quantitativi e qualitativi, grafici e report mensili, semestrali e annuali. Vengono inoltre raccolti reclami e suggerimenti sia verbali che telefonici che tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni.