

Carta dei Servizi

Centro Informagiovani

InformaCittadino

Comune di Chiamonti



COOSA È LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è una dichiarazione scritta contenente la descrizione del servizio erogato, gli indicatori di efficienza e qualità e gli standard di riferimento a garanzia dell'utente rispetto all'oggetto del servizio.

La Carta del Servizio è un Patto che si intende stringere con gli utenti ed è la dichiarazione di impegno al miglioramento della qualità del servizio reso in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri. La Carta del Servizio è inoltre un riferimento per tutti gli operatori, che trovano in essa i principi e gli indirizzi di orientamento per il servizio svolto.

FINALITÀ E PRINCIPI

- **Uguaglianza:** tutto quelli che accedono al servizio ricevono equità di trattamento a prescindere dalla loro condizione personale e/o sociale;
- **Imparzialità:** i servizi erogati dal Centro Informagiovani-InformaCittadino a giovani, cittadini in genere, imprese, etc..., sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Accesso:** tutte le persone che hanno necessità del servizio, possono accedervi liberamente, senza alcuna discriminazione.
- **Gratuità:** i servizi erogati dal Centro Informagiovani-InformaCittadino, sono gratuiti. E' responsabile dell'ente gestore, garantire professionalità ed efficienza tramite un impiego efficace delle risorse.
- **Partecipazione:** ogni utente del Centro Informagiovani-InformaCittadino ha la possibilità di esprimere la propria valutazione del servizio, di proporre suggerimenti, di sporgere reclami tramite appositi moduli disponibili presso il servizio.
- **Qualità:** il Centro Informagiovani-InformaCittadino attribuisce un alto valore alla qualità dei servizi offerti. Tutte le attività ed i servizi vengono svolti dal personale tramite la continua ricerca della piena soddisfazione degli utenti.
- **Cortesìa:** gli operatori del Centro Informagiovani-InformaCittadino si impegnano a garantire rispetto, cortesia e disponibilità all'ascolto di tutti gli utenti.
- **Riservatezza:** gli operatori del Centro Informagiovani-InformaCittadino, agiscono nel rispetto della normativa sulla privacy, della tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali ed accolgono gli utenti in appositi spazi dedicati ai colloqui.

COOSA È IL SERVIZIO INFORMAGIOVANI-INFORMACITTADINO

È un servizio gratuito di accoglienza, informazione ed orientamento sulle tematiche di interesse giovanile in cui è possibile:

- *trovare informazioni e documentazione su istruzione e formazione, professioni e lavoro, volontariato, associazionismo, ambiente e salute, cultura, tempo libero, sport, vacanze e turismo, studio e lavoro all'estero;*
- *reperire indirizzi di enti, servizi e associazioni che operano a livello locale, nazionale e internazionale;*
- *consultare il materiale cartaceo a disposizione;*
- *consultare ed effettuare ricerche nella banca dati Metropolis Web;*

L'obiettivo è offrire ai giovani e non solo, un servizio informativo il più possibile completo per far loro conoscere le opportunità esistenti affinché possano operare scelte consapevoli. Gli operatori sono a disposizione del pubblico nella ricerca delle informazioni e degli approfondimenti.

IL CENTRO INFORMAGIOVANI-INFORMACITTADINO DI CHIARAMONTI

Il Centro Informagiovani-InfomaCittadino del Comune di Chiamonti è operativo presso i locali situati in Via della Resistenza, ed è aperto al pubblico per un nr. di ore settimanali pari ad 8. L'articolazione delle giornate ed orari di apertura è la seguente:

- **Lunedì: 9.30-12.30**
- **Mercoledì: 16.00-18.00**
- **Giovedì: 15.30-18.30**

L'operatore di sportello potrà essere contattato ai seguenti riferimenti:

- **Telefono: 079/568007:**
- **E-mail: igchiamonti@tiscali.it**

LE RISORSE UMANE DEL SERVIZIO

Le risorse umane impiegate nello svolgimento del servizio di informazione ed orientamento allo sportello, sono composte da:

- **1 operatore di sportello**, con il compito di ricevere l'utenza, ascoltare le esigenze informative e di orientamento e svolgimento della consulenza allo sportello;

- **1 coordinatore di servizio**, con il compito di coordinamento generale dello stesso, raccordo con la Pubblica Amministrazione locale e monitoraggio delle attività previste nel Piano di Lavoro Annuale del Servizio.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO PRESSO IL SERVIZIO

Il personale operante presso il Servizio Informagiovani-InfornaCittadino del Comune di Chiamonti (Coordinatore-Operatore), partecipano a momenti di formazione ed aggiornamento, relativamente alle competenze del servizio e modalità organizzative, oltre che a tematiche di costante attualità quali sicurezza e privacy.

In particolare, ai fini del regolare espletamento delle attività di accoglienza-informazione-orientamento, vengono affrontati i temi relativi alla relazione con il pubblico – l'accoglienza dell'utente e l'interpretazione e risposta alla sua domanda – e alle metodologie di ricerca ed elaborazione delle informazioni.

LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

I servizi erogati dal Centro Informagiovani-InfornaCittadino Comunale, si rivolgono a diverse tipologie di destinatari.

- **Servizi destinati al pubblico giovanile:** Colloquio informativo con gli operatori, Consultazione dei dossier informativi, Consultazione della banca dati Metropolis Web, Bacheche, Materiale in distribuzione, Incontri tematici ed informativi, Sito internet.
- **Servizi destinati ad altri clienti** (es. cittadini in genere, famiglie, aziende, associazioni, etc...).

I servizi offerti hanno per oggetto informazioni relative ai seguenti settori: istruzione e formazione, professioni e lavoro, volontariato, associazionismo, ambiente e salute, cultura, tempo libero, sport, vacanze e turismo, studio e lavoro all'estero.

COLLOQUIO INFORMATIVO CON GLI OPERATORI

Il colloquio con l'operatore del servizio, è la modalità più immediata per ottenere le informazioni che si cercano ed essere guidati all'utilizzo efficace degli strumenti e dei servizi offerti. Consente al giovane/cittadino di sviluppare la propria richiesta, di arricchirla e di approfondire l'argomento di suo interesse.

La relazione che si attiva attraverso il colloquio tra operatore e utente, è volta a fornire un servizio di qualità tramite un'informazione di contenuto completa ed imparziale e una comunicazione caratterizzata da un ascolto attivo e disponibile.

IL SERVIZIO ALLO SPORTELLO (ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO)

Il Servizio svolto allo sportello offre agli utenti l'accoglienza, l'informazione e l'orientamento. I primi due rappresentano il primo contatto dell'utente con il servizio Informagiovani-InformaCittadini

- **ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE:** si rivolge alle persone che sono alla ricerca di informazioni su lavoro (bandi di concorso-selezioni, offerte da parte di aziende private), formazione (professionale, scolastica, universitaria) e studio, estero e mobilità internazionale, viaggi e vacanze, diritti del cittadino, etc....

Il servizio prevede:

- *Ascolto ed analisi del bisogno espresso dall'utente;*
- *Colloquio con l'utente.*

- **ORIENTAMENTO:** ha come obiettivo quello di fornire informazione utili per facilitare l'accesso degli utenti al mercato del lavoro, alle scuole, alla formazione professionale, all'università, etc... In particolare per quanto attiene il mercato del lavoro l'attività di orientamento si concentra sul supporto fornito agli utenti, per la stesura e/o aggiornamento dell'Europass Curriculum Vitae e della lettera di presentazione. Per quanto riguarda la formazione e specificatamente scuole ed università, il lavoro è quello di supporto nella scelta della scuola superiore per gli studenti delle classi terze della scuola media, e per i futuri universitari, supporto alla scelta del corso di laurea, immatricolazione o iscrizione anni successivi, supporto per la presentazione di domande per concessione di borse di studio, alloggi universitari, servizio mensa, etc...

CONSULTAZIONE DELLA BANCA DATI METROPOLIS WEB

Presso la sede del Centro Informagiovani-InformaCittadino, con il supporto dell'operatore di sportello, tutti gli utenti possono prendere visione delle informazioni e dei materiali contenuti nella Banca Dati Metropolis Web, strutturate e costantemente aggiornata da parte della Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS. Mediante la consultazione, sarà possibile ottenere

materiali e schede informative su tematiche quali il Lavoro, la Formazione, l'InformaCittadino, l'Estero, i Viaggi e Vacanze, la Cultura, Sport e Tempo Libero. Metropolis Web, come indica il nome stesso è basato su interfaccia "Web" e pertanto facilmente consultabile tramite browser. Le schermate si presentano come delle vere e proprie pagine Web. La struttura e le possibilità di informazione che garantisce a supporto dell'operatore sono le seguenti:

- ✎ **FORMAZIONE:** scuole superiori; Università; Alta Formazione artistica e musicale; Scuole ed Accademie Militari; Borse, Assegni, Premi di ricerca; Master; Formazione professionale; Enti di Formazione Professionale;
- ✎ **LAVORO:** Accesso al mondo del lavoro (cerco lavoro settore privato/pubblico – agevolazioni per le assunzioni – europass curriculum vitae – etc...); Agevolazioni per le assunzioni; Disabili e Mondo del lavoro; Fare Impresa (fai nascere la tua impresa – incentivi alla creazione di impresa); Lavoro locale; Lavoro Nazionale; Lavoro stagionale; Cooperative sociali; Professioni; Concorsi e Selezioni; Programma garanzia giovani; Finanziamenti all'imprenditoria giovanile; Indirizzari per agenzie lavoro interinale-associazioni di categoria-sindacati-ordini professionali-patronati-camere di commercio.
- ✎ **ESTERO:** Lavoro e studio all'estero; Lavoro stagionale all'estero; Portale europeo per le candidature nelle istituzioni dell'Unione Europea; Borse di studio/Tirocinio/Premi; Certificazioni linguistiche; Istituzioni internazionali; Erasmus +; Servizio Volontario Europeo; Stage nei paesi europei; Vacanze studio.
- ✎ **VIAGGI E VACANZE:** Strutture ricettive Sardegna; Porti; Aeroporti; Trasporto su gomma; Ferrovie e metropolitane; Agevolazioni per il viaggio; Parchi italiani.
- ✎ **DIRITTI DEL CITTADINO;** Casa famiglia; Diritto allo studio; Guide fiscali; Lavoro; Pubblica Amministrazione; Salute; Stranieri; Trasporti.
- ✎ **CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO E INFORMACITTADINO.**

SITO INTERNET

Attraverso il sito <http://www.comune.chiamonti.ss.it/?modulo=contenuti&id=53> è possibile avere una panoramica dell'organizzazione del Servizio, degli strumenti informativi messi a disposizione dal Centro, ed essere costantemente informati sulle novità ed opportunità disponibili presso il servizio. Una pagina del sito Informagiovani-InformaCittadino è destinata alla sezione news.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ NEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI-INFORMACITTADINO

Il primo strumento a tutela dei cittadini-utenti del servizio è rappresentato dagli impegni presi dall'InformaGiovani-InformaCittadino rispetto a specifici requisiti. Si tratta di una serie di prestazioni che vengono "promesse" e che risultano direttamente verificabili dall'utente. Per ciascun fattore di qualità del servizio sono stati definiti uno o più indicatori di qualità (termini che ne permettono la misurazione e la quantificazione).

Annualmente viene condotta una analisi per valutare il grado di adempimento degli standard e per fissare i nuovi obiettivi del servizio.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

L'utente che desidera proporre suggerimenti e/o comunicare segnalazioni e reclami può liberamente rivolgersi agli operatori del servizio. I reclami, le segnalazioni, opportunamente raccolti e analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per il servizio e l'organizzazione, rappresentano un'occasione utile per identificare e correggere i disservizi e migliorare la qualità del servizio offerto. Viene così garantita la tutela nei confronti degli utenti e "l'impegno" che si stabilisce con la Carta del Servizio.

Il sistema di gestione dei reclami e segnalazioni prevede tre fasi:

- 1. fase di raccolta del reclamo**
- 2. fase di analisi del reclamo**
- 3. fase di comunicazione della risposta ed eventuale riesame**

☞ **Raccolta del reclamo**

La raccolta del reclamo, può essere effettuata a seguito di:

- **COMUNICAZIONE DIRETTA PRESSO I SINGOLI CENTRI INFORMAGIOVANI-INFORMACITTADINO:** Rivolgendosi direttamente all'operatore/i del Centro Informagiovani-Informacittadino o compilando presso la sede dello stesso, l'apposito **MODULO SUGGERIMENTI/RECLAMI**, e depositando lo stesso nelle apposite cassette suggerimenti/reclami.
- **COMUNICAZIONE A MEZZO POSTA:** Inviando per lettera e/o raccomandata, comunicazione scritta alla Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2, con l'indicazione chiara del reclamo che si intende porre, o comunicazione mediante la compilazione del **MODULO SUGGERIMENTI/RECLAMI**;

- **COMUNICAZIONE A MEZZO FORM SUL SITO DELLA COOPERATIVA:** compilando il form elettronico disponibile nel sito della Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 (<http://www.studioprogetto2.it/opencms/opencms/www.studioprogetto2.it/reclami/reclami2.html>);
- **COMUNICAZIONE ANONIMA:** inviando presso la sede della Cooperativa o presso qualsiasi delle sedi dei Centri Informagiovani gestiti dalla Cooperativa, comunicazione recante la segnalazione da porre (suggerimento e/o reclamo), senza indicazione di dati identificativi.

☞ **2. Analisi del reclamo**

Si tratta dell'analisi interna che viene avviata entro 5 giorni dalla segnalazione.

☞ **Comunicazione della risposta ed eventuale riesame**

La risposta orale o scritta sarà data entro 30 giorni dalla segnalazione. In caso di insoddisfazione da parte dell'utente può essere prevista una fase di riesame per migliorare il servizio oggetto di segnalazione.

LE INDAGINI DI SODDISFAZIONE – CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di assicurare un costante monitoraggio delle prestazioni del servizio nell'ottica di un miglioramento continuo della pratica dell'erogazione, il servizio InformaGiovani gestisce e coordina appositi momenti di misurazione della qualità percepita dal cliente del servizio. La misurazione della qualità percepita dall'utente non potrà che avvenire attraverso la misurazione della soddisfazione.

Il servizio InformaGiovani si impegna quindi ad effettuare, almeno con periodicità annuale, una misurazione della qualità percepita attraverso lo strumento del questionario di soddisfazione.