



Comune di Comacchio
Assessorato alle Politiche
Giovanili

COMACCHIO
TREPPONTI, UN MONDO DI EMOZIONI



CARTA DEI SERVIZI

INFORMAGIOVANI di PORTO GARIBALDI

COMUNE di COMACCHIO



Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 47 del 13/03/2019

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per l'elaborazione di questa Carta dei Servizi dell'Informagiovani del Comune di Comacchio si è fatto riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Altra normativa di riferimento, in particolare relazione alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi è il D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella legge 272 del 11 maggio 1995 "Misure Urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni".

2. FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta è un documento pubblico attraverso il quale vengono descritte in modo trasparente le attività ed i servizi erogati dall'Informagiovani del Comune di Comacchio, le modalità, gli standard qualitativi e quantitativi che intende offrire alla comunità locale, specie a quella giovanile.

3. CHE COSA E' L'INFORMAGIOVANI

E' uno sportello pubblico e gratuito d'informazione ed orientamento per giovani e non solo su tutti gli argomenti di loro interesse: lavoro, formazione, volontariato, sport e tempo libero, eventi culturali, e ai bisogni espressi dalla comunità del territorio comunale di Comacchio.

4. L'INFORMAGIOVANI S'IMPEGNA

- a rispettare i principi di uguaglianza, parità di trattamento, imparzialità, chiarezza, partecipazione, cortesia e disponibilità, efficacia ed efficienza, continuità, regolarità, e ad offrire un servizio competente, accogliente, aperto a tutte/i senza distinzione di razza, credo religioso, orientamento sessuale, volto a migliorare ed arricchire le opportunità dei giovani e della cittadinanza tramite l'aumento delle conoscenze e delle potenzialità individuali.

5. L'INFORMAGIOVANI SI TROVA

A Comacchio località Porto Garibaldi in via Teano, 3, telefono e fax 0533-328336, e-mail informagiovani@comune.comacchio.fe.it. Apre nei seguenti giorni e fasce orarie Lunedì, Giovedì e Sabato: 9.30 - 12.30; Martedì: 9.30 - 14.30; Mercoledì e Venerdì: 15.30 – 18.30 e chiude nei seguenti periodi: settimana di Natale, Pasqua, Ferragosto, 25 aprile, 1 maggio, seguendo il calendario scolastico.

6. L'INFORMAGIOVANI SI RIVOLGE

- Prioritariamente ai giovani dai 18 ai 35 anni;
- A tutte le persone alla ricerca di opportunità di lavoro, formazione, mobilità internazionale, tempo libero;
- Istituzioni, scuole, associazioni

7. L'INFORMAGIOVANI COLLABORA CON:

- Centri per l'Impiego
- Agenzie per il lavoro
- Sportello politiche attive per il lavoro
- Università, Istituti Scolastici, Centri di Formazione Professionale
- Agire Sociale ed associazioni del territorio
- Cooperative sociali
- Associazioni di categoria
- Sindacati
- Asp
- Sportello sociale
- Biblioteca comunale
- Comune
- Centro per le famiglie
- Imprese
- Associazioni di categoria

8. L'ACCESSO ALL'INFORMAGIOVANI

E' possibile usufruire del servizio secondo molteplici modalità quali:

- presentandosi direttamente allo sportello o telefonando durante gli orari di apertura al pubblico;
- scrivendo alle operatrici all'indirizzo e-mail dell'ufficio o tramite pagina facebook dell'Informagiovani

9. ALL'INFORMAGIOVANI PUOI TROVARE

- Colloqui individuali d'informazione ed orientamento (lavoro, formazione, tempo libero, estero);
 - Materiali informativi, distribuzione, supporto alla consultazione;
 - Postazioni pubbliche per la navigazione internet gratuita con eventuale supporto da parte dell'operatrice;
 - WI-FI gratuito
 - Bacheche lavoro (cerco/offro), formazione, tempo libero, estero
-

- Guide e manuali;
- Emeroteca con quotidiani e riviste tematiche;
- Supporto per la realizzazione di curriculum;
- Formazione permanente lungo tutto l'arco della vita;
- Supporto nella compilazione della DID (Dichiarazione Immediata Disponibilità);
- Acquisto blocchetti buoni mensa scolastica;
- Possibilità di avere copie cartacee di documenti relativi alla ricerca lavoro;
- Spazio espositivo per mostre;
- Spazio arredato con tavoli e sedie per consultazioni, corsi di formazione/informazione, ecc.
- esercizio convenzionato con YoungERcard

... E ANCORA

Iniziativa **"Oh, my JOB"**: ogni anno nel periodo primaverile (febbraio/marzo) l'Informagiovani organizza una Fiera del Lavoro pensata con l'obiettivo di far incontrare le persone in cerca di occupazione/formazione con le importanti realtà del territorio del basso ferrarese, al fine di favorire l'integrazione e lo sviluppo dell'economia locale.

Newsletter: newsletter mensile pubblicata dall'ufficio Informagiovani con le principali notizie sulle offerte di lavoro del territorio, scadenze dei principali concorsi e novità su corsi di formazione ed eventi locali.

Corsi brevi di formazione per adulti: organizzazione di corsi gratuiti di lingue straniere rivolti a disoccupati, in collaborazione con Fondazione San Giuseppe CFP C.E.S.T.A., ed a pagamento per occupati.

Progetto "Viste e Riviste: news in Emeroteca" : letture di riviste specializzate e quotidiani in piccoli gruppi di incontro organizzati dall'ufficio Informagiovani; diffusione nelle scuole del territorio della lettura di un quotidiano in classe, con il supporto e collaborazione della biblioteca comunale.

10. L'ATTIVITA' DI BACK OFFICE per:

- Individuare le diverse fonti, sia esterne che interne all'Ente, da cui trarre informazioni per poter servire l'utenza;
- Predisposizione di aggiornamenti delle schede relative ai servizi offerti;
- Aggiornamento e mantenimento dei dossier;
- Aggiornamento Pagina Facebook;
- Aggiornamento delle bacheche espositive;

- Preparazione curricula per utenti.

11. L'ATTIVITA' DI FRONTE OFFICE per:

Trovare personale competente ed aggiornato, accogliente e cortese, che fornisce informazioni all'utenza e la orienta nei vari ambiti tematici d'interesse dell'utente.

Gli operatori si aggiornano costantemente per migliorare metodi di ricerca ed elaborazione delle informazioni, per essere in grado di relazionarsi sempre al meglio con l'utenza e fornire strumenti concreti di risposta ai bisogni.

12. PERSONALE

Il servizio Informagiovani attualmente è gestito dalla Cooperativa "Le Macchine Celibi" attraverso due operatrici ed una coordinatrice del soggetto gestore ed una coordinatrice comunale.

13. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

BENVENUTO E ACCOGLIENZA: il personale addetto all'accoglienza (massimo due operatori durante l'apertura al pubblico) ha compiti di: saluti di benvenuto e illustrazione e supporto nell'erogazione dei servizi di competenza; individuazione di eventuale consulenza approfondita con l'operatore, risposta telefonica, risposta via posta elettronica.

L'informagiovani garantisce un servizio che tiene conto delle differenze culturali e di genere degli utenti adeguando a questo scopo l'offerta informativa sia in termini di contenuto, linguaggio e comunicazione. L'obiettivo è quello di produrre informazioni utili, comprensibili e facilmente fruibili indipendentemente dall'estrazione sociale e culturale dell'utente.

STRUTTURA

La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici, priva di barriere architettoniche e rispettosa delle normative di sicurezza.

FRUIBILITA'

L'informagiovani oltre che rappresentare un centro d'informazione è anche un centro di aggregazione della comunità locale. Per questo motivo oltre a dare risposte in tempo reale e esigenze contingenti degli utenti, favorisce la loro frequenza nell'ottica di proporsi come punto di riferimento per lo sviluppo dell'autonomia dell'utente attraverso una dinamica strutturata che favorisce una relazione di aiuto basata sulla fiducia e la responsabilità.

L'informagiovani garantisce una risposta agli utenti con tempi certi e all'interno di standard garantiti.

L'utente che si rivolge al servizio ottiene una risposta di prima accoglienza immediata. Successivamente, in base ad tipo di richiesta, la sua istanza può trovare pronta risposta oppure può essere rimandata previo appuntamento con l'operatore in orario e data concordata con l'utente. In questo modo l'attesa allo sportello è praticamente ridotta ai minimi termini e l'utente può trovare subito soddisfazione alle proposte richieste.

RICONOSCIBILITA'

Gli operatori sono facilmente riconoscibili attraverso il cartellino identificativo; si qualificano con nome nelle conversazioni telefoniche.

GRATUITA'

Il servizio è gratuito eccezion fatta per il servizio di stampa di materiale personale in seguito all'utilizzo dei pc e per eventuali copie aggiuntive di documenti.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Presso l'ufficio Informagiovani sono presenti questionari di gradimento per la valutazione dei servizi erogati che gli utenti possono compilare in forma anonima e lasciare allo sportello affinché si possano rilevare migliorie da poter apportare.

SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI

Gli utenti del servizio e i cittadini/e possono apportare il loro contributo in termini di suggerimenti, segnalazioni o reclami in relazione alla qualità del servizio erogato.

14. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Ogni anno il soggetto gestore dell'Informagiovani produce una relazione sull'andamento del servizio che evidenzia gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti, oltre che sulle attività realizzate.

Detta relazione sarà oggetto di illustrazione e condivisione con il Dirigente comunale delle Politiche giovanili e di possibile verifica della Carta dei Servizi.
