



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

SERVIZIO INFORMAGIOVANI

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO

Diffondere informazioni significative in materia di politiche giovanili, fra cui il sistema delle opportunità professionali, formative, culturali, sportive, con particolare attenzione all'Europa e ai bisogni espressi dalla comunità dei giovani della provincia di Rovigo.

2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

L'attività principale dell'Informagiovani è l'informazione.

L'azione informativa tende a rispondere all'evoluzione dei bisogni dei giovani in modo dinamico, verificando con continuità la corrispondenza tra domanda e offerta di informazione, le esigenze degli utenti, i canali e i metodi di comunicazione adottati.

Le principali aree di intervento, stabilite dalla "classificazione nazionale degli Informagiovani" riguardano in particolare la formazione scolastica e professionale, l'università, il lavoro, il servizio nazionale volontario, la cultura e il tempo libero.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

a) Attività di back – office:

- individuazione delle diverse fonti, sia esterne che interne all'ente, da cui trarre le informazioni;*
- predisposizione e aggiornamento delle schede relative ai servizi offerti;*
- aggiornamento e mantenimento dei dossier;*
- redazione Informalavoro, rivista settimanale di informazione sulle opportunità di lavoro;*
- aggiornamento del sito internet;*
- aggiornamento banca dati nazionale degli Informagiovani (Spring).*

b) Attività di front – office:

- supporto all'utente nella consultazione del materiale informativo;*
- consulenza orientativa nelle materie di intervento di cui al punto 2;*
- orientamento di gruppo, in particolar modo rivolto agli studenti delle scuole in riferimento a scelte post-scolastiche;*
- scheda di ricerca per effettuare indagini personalizzate più approfondite;*

4. DESTINATARI

- adolescenti e ragazzi che frequentano le scuole medie inferiori e superiori;*

- giovani adulti: dai 19 ai 34 anni;
- famiglie e genitori;
- enti ed istituzioni.

5. UBICAZIONE DEGLI UFFICI:

Centro Informagiovani
 via Donatoni, 4 – 45100 Rovigo
 Telefono: 0425/25927 – fax 0425/27413
 Sito internet: www.comune.rovigo.it/informagiovani
 e-mail: informagiovani@comune.rovigo.it

6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì dalle 15.30 alle 19.30.

7. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE

È possibile usufruire del servizio secondo molteplici modalità:

- Accesso “face to face” (presentandosi allo sportello personalmente: il front-office).
 È stato studiato un sistema di accoglienza-accompagnamento, che passa attraverso la prima informazione, l'autoconsultazione, la consulenza orientativa e l'orientamento di gruppo.
- Accesso remoto: sito internet, risposta on –line, newsletter, risposta telefonica

8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO

N. 4 persone.

9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare all'erogazione dello stesso (intervenedo contestualmente al perfezionamento della ricerca dell'informazione richiesta);

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni,, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli all'ingresso della sede dell'Informagiovani;
- pubblicate sul sito Internet dell'Informagiovani stesso.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio Informagiovani caratterizza la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- *per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;*
- *per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:*
 - *corretto, garantendo la conformità alle norme;*
 - *favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;*
 - *tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze emerse;*
 - *autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.*

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Gli operatori del Servizio Informagiovani ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Servizio Informagiovani si impegna a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

L'Informagiovani si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

10. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

☐ INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Servizio Informagiovani del Comune di Rovigo adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- *fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta;*
- *informa tempestivamente gli utenti e i cittadini che ne facciano richiesta della eventuale interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b).*

□ RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il responsabile dell'Informagiovani, come stabilito dagli accordi con l'Amministrazione Comunale, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

L'Informagiovani si propone di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio. A tal fine (con la collaborazione e con l'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e per il tramite del Caposervizio dell'Ufficio Politiche Giovanili), provvede annualmente a verificare la soddisfazione dei propri utenti mediante l'attivazione di un'indagine specifica. In tale occasione, è previsto che, immediatamente dopo l'erogazione del servizio, l'utente compili un questionario apposito.

Alla fine dell'indagine tutti i dati delle schede vengono raccolti e statisticamente elaborati, per poi essere analizzati in un apposito Rapporto. In un momento successivo, alla fine dell'anno, il Rapporto viene inserito nella relazione annuale di verifica che viene consegnata al Comune di Rovigo, Ufficio Politiche Giovanili.

11. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	20 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario pubblico	Disponibilità a richiesta
	Tempo medio di attesa	2 minuti
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Si Ben visibile ed aggiornata
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome , nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento per tutti gli operatori sui settori specifici dell'Informagiovani	Assidua presenza della maggioranza degli operatori coinvolti nei vari corsi di aggiornamento e formazione
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine annuale

12. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente il responsabile dell'Informagiovani produce al Capo Servizio dell'Ufficio Politiche Giovanili una relazione annuale di verifica sulla Carta del Servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi;*
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;*

Tale relazione verrà riportata all'interno del Rapporto di valutazione generale sulla Carta dei Servizi dell'Ufficio Politiche Giovanili.