

# ***CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO***

## **SERVIZIO INFORMAGIOVANI**

### **1. OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO**

*L'obiettivo è l'offerta di informazioni aggiornate e relazioni dinamiche come risposta adeguata alle domande poste dall'utenza, con riferimento ai principali argomenti di interesse giovanile: istruzione, formazione, mobilità anche internazionale, integrazione professionale, inclusione sociale, cultura, tempo libero, sport, servizio civile, associazionismo e volontariato.*

### **2. OGGETTO DEL SERVIZIO**

*Il Servizio intende rispondere alle esigenze di informazione, promozione, orientamento attraverso formule innovative, quali la partecipazione attiva dei giovani ed una comunicazione flessibile e totalmente accessibile grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie, attraverso le quali sviluppare le tradizionali funzioni di:*

*1. ricerca*

*2. documentazione*

*3. comunicazione, rapporto con l'utenza*

### **3. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

*a) Attività prevalente di back – office:*

- individuazione delle diverse fonti, interne e soprattutto esterne all'ente, da cui trarre le informazioni;*
- elaborazione e stesura delle informazioni relative alle materie di competenza;*
- mantenimento ed aggiornamento costante delle informazioni;*
- verifica delle opportunità di ottimizzazione delle impostazioni grafiche del sito stesso ;*

*b) Attività di front – office:*

- consulenza orientativa nelle materie di intervento di cui all'articolo 1;*
- accoglimento richieste di ricerca specifica su argomenti d'interesse personale relative alle materie di intervento di cui all'articolo 1;*

### **4. DESTINATARI**

*Il Servizio è rivolto prioritariamente ad un'utenza giovanile per la tipologia di argomentazioni ricercate, sviluppate e diffuse, ma è a disposizione per tutta la popolazione.*

### **5. UBICAZIONE E RIFERIMENTI DEGLI UFFICI:**

*Centro Informagiovani*

via Donatoni, 4 – 45100 Rovigo

Telefono: 0425/25927

Sito internet: [www.comune.rovigo.it/informagiovani](http://www.comune.rovigo.it/informagiovani)

e-mail: [informagiovani@comune.rovigo.it](mailto:informagiovani@comune.rovigo.it); [informagiovani@gmail.com](mailto:informagiovani@gmail.com)

## **6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO**

Orario minimo previsto di n. 10 ore

Consultabile sul sito dell'Informagiovani

## **7. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE**

È possibile usufruire del servizio secondo diverse modalità:

- Accesso "face to face" (presentandosi allo sportello personalmente: front-office);
- Consultazione telefonica;
- Accesso al sito internet;
- Facebook;
- Contatto attraverso indirizzo di posta elettronica destinato

## **8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO**

N. 4 persone a part time.

## **9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **a) PARTECIPAZIONE**

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare all'erogazione dello stesso (intervenendo 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.

Nei periodi delle festività natalizie e di ferragosto, in considerazione della scarsa affluenza dell'utenza, sarà identificato un breve periodo di chiusura degli sportelli. Verrà comunque garantita la continuità dell'aggiornamento delle informazioni sul sito.

Anche le eventuali ulteriori giornate di chiusura, dovute a cause di forza maggiore (ad esempio maltempo, partecipazione degli operatori a corsi di formazione/aggiornamento, ecc.), saranno comunicate all'utenza 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 adotta 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 istanza;*

• *informa tempestivamente gli utenti e le associazioni interessate della eventuale interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b);*

## **- RAPPORTI CON GLI UTENTI**

*Il Responsabile delle Politiche Giovanili, d'intesa con il Dirigente dell'area ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predisponde 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.*

*Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile delle Politiche Giovanili attiva i seguenti interventi, con la collaborazione e con l'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:*

*a) indagini sulla soddisfazione degli utenti.*

*A cadenza vengono proposti agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.*

*Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto triennale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.*

*b) procedure di reclamo*

*Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, il reclamo scritto può essere consegnato direttamente, spedito tramite posta, inviato tramite fax o per posta elettronica ai recapiti indicati ai punti 5 e 7 o consegnato allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

*L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.*

*I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.*

*L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del rapporto triennale di valutazione della Carta del Servizio.*

## **II. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

*Il Sistema Fattori, Indicatori e Standard è lo strumento che tutela degli utenti e rappresenta gli impegni presi dall'IG 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).*

*A ciascun indicatore è stato assegnato uno standard da rispettare: un indice (quantitativo o qualitativo) che il cittadino-cliente potrà immediatamente valutare se soddisfatto o meno. Periodicamente viene condotta un'analisi per valutare il grado di adempimento degli standard.*

*Di seguito sono indicati gli standard di riferimento per le prestazioni (Indicatore = (come misuro il fattore) IMPEGNI = (standard di qualità)*

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	10 ore settimanali. Disponibilità di apertura in altri orari, su prenotazione. Risposta telefonica e/o mail anche in orari di chiusura al pubblico

ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Disponibilità agli appuntamenti extra orario pubblico	Disponibilità su richiesta motivata
	Localizzazione degli uffici	Sede operativa nel centro cittadino Assenza di barriere architettoniche Rispetto normativa sulla sicurezza
	Continuità del servizio	Segnalazione tempestiva max. entro 48 h.dal verificarsi dell'evento motivante un'interruzione, tramite sito ed indicazione cartellonistica
	Arredi ed attrezzature	Sede fornita di idonei e funzionali tavoli, sedie, computer ed espositori
	Possibilità di contatto	Contatto diretto con l'operatore Richiesta telefonica Richiesta tramite indirizzo mail, anche con collegamento diretto dal sito
	Semplicità d'accesso al sito web	Rispetto delle norme sull'accessibilità informatica

ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Identificazione del personale	Agevole identificazione mediante cartellino o targhetta con cognome e nome ben visibili
	Atteggiamento dell'operatore	Attenzione, disponibilità, cortesia
	Economicità/ Imparzialità	Gratuità del servizio. Assenza di commenti personali, promozionali ed ideologici da parte degli operatori
	Gestione del colloquio informativo	Garanzia di chiarezza e rispetto delle fasi del colloquio: -Spiegazione dei servizi offerti all'utente che accede per la prima volta al Centro - Analisi della richiesta informative - Formulazione della risposta e verifica dell'adeguatezza della stessa
	Assistenza all'utenza	Consulenza nella ricerca informativa dell'utente che ne ha necessità

EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Autoconsultazione	Consultazione on line. Gestione del sito internet. E' prevista la descrizione delle attività, dei progetti e delle principali informazioni erogate dal servizio
-------------------------	-------------------	--

	Servizi accessori	Elaborazione e/o messa a disposizione di schede informative
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento per tutti gli operatori sui settori specifici dell'Informagiovani	Coinvolgimento assiduo degli operatori in corsi di aggiornamento/formazione e incontri team
VERIFICHE SUL SERVIZIO	Sistema qualità e carta dei servizi	Elaborazione e revisione triennale della Carta dei Servizi Elaborazione e presentazione dei risultati ottenuti
	Indagini	Costante monitoraggio sulle caratteristiche dell'utenza, elaborazione e presentazione dei risultati ottenuti con relazione annuale sulla Carta del Servizio  Indagine triennale di soddisfazione dell'utenza
	N° reclami presentati nell'arco dell'anno solare	Massimo 5
	N° reclami accolti sul totale dei reclami presentati	60 %

## **12. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

*Annualmente viene effettuata una relazione di verifica sulla Carta del Servizio con l'indicazione 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.*

*Ogni tre anni vengono effettuate idonee indagini di soddisfazione degli utenti.*

*Sulla scorta degli esiti dei provvedimenti di cui ai due commi precedenti, verrà valutata l'eventuale necessità di aggiornamento della presente Carta del Servizio, per l'adeguamento alle ulteriori o diverse necessità evidenziatesi.*