



**CITTÀ DI CALABRITTO**

**REGOLAMENTO  
INFORMAGIOVANI  
CALABRITTO**

## **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:**

Lo sportello Informagiovani è ubicato presso il Forum dei Giovani di Calabritto, in via S.Allende snc, 83040 – Calabritto (Av).

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

Lo sportello rispetta i seguenti orari:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 17:00

## **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. 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 sulla pagina 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.

### **9. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Servizio Informagiovani del Comune di Calabritto 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 8. b);

### **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Responsabile del Settore alle Politiche Sociali, 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.

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 del Settore alle Politiche Sociali 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 6 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.

### **10. ORGANIZZAZIONE DELLE FUNZIONI SPECIFICHE**

L'InformaGiovani svolge attività di :

#### **front-office**

Lo Sportello si occupa di:

- lavoro;
- corsi;
- concorsi;

- formazione;
- università;
- servizio civile;
- iniziative culturali;
- tempo libero;
- volontariato;
- carta giovani;
- varie.

e offre le seguenti risposte:

- Presentazione delle funzioni del Centro e dello Sportello Informagiovani;
- 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 sul territorio;
- Ricerca, consultazione e distribuzione materiale informativo;
- Compilazione della modulistica di base, curriculum vitae, lettere di presentazione, annunci, domande di iscrizione o di accesso ai servizi;
- Emissioni - rinnovo carta giovani;
- Accompagnamento guidato tramite invio diretto dell'utente, invio previo contatto telefonico, invio previo appuntamento ai servizi competenti:
  - Centro per l'Impiego;
  - Provincia;
  - Regione;
  - Camera di Commercio;
  - I.N.P.S. I.I.N.A.I.L. / I.N.P.D.A.P.;
  - Sindacati;
  - Associazioni di Categoria;
  - Servizi comunali;
  - Servizi sociali;
  - Associazioni;
  - Università;
  - Scuola;
  - Varie.

## **back-office**

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 equipe con i servizi della rete;
- riunioni di coordinamento, aggiornamento, programmazione;
- convocazione, gestione e stesura verbali delle Consulta Immigrati;
- gestione e stesura di Protocolli di Intesa e Convenzioni.

## **Progettazione territoriale:**

Comprende tutte le attività di diffusione dell'informazione, promozione, sensibilizzazione, aggregazione, prevenzione, formazione, cultura, attraverso cui stabilire un profondo e significativo rapporto con la comunità locale mediante:

- spazi messi a disposizione per promuovere l'aggregazione;
- stipula di Convenzioni e Protocolli di Intesa con Enti e Istituzioni pubbliche e private;
- ideazione, progettazione e realizzazione di incontri informativi/formativi, giornate di studio, conferenze, convegni, seminari, corsi, laboratori, rassegne, spettacoli culturali, eventi teatrali, musicali, gruppi di auto mutuo aiuto.

## **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 SIG.

## **11.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.

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

Annualmente viene effettuata una relazione di verifica sulla Carta del Servizio.

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 evidenziate.