



SETTORE POLITICHE GIOVANILI E DEL FORUM REGIONALE DELLA GIOVENTU'

**STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI
SIRG - REGIONE CAMPANIA**

AZIONE A DI SISTEMA

COMUNE DI _____

Allegato F



SETTORE POLITICHE GIOVANILI E DEL FORUM REGIONALE DELLA GIOVENTU'

Allegato 1

**STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI
SIRG - REGIONE CAMPANIA**

Centri\Punti

PRINCIPALI ATTIVITA' ISTITUZIONALI

Centro informagiovani

- gestione dell'informazione,**
- individuazione dei bisogni informativi,**
- sviluppo dell'attività di comunicazione e di gestione delle relazioni,**
- orientamento,**
- consulenza,**
- attività di ricerca e documentazione nello specifico territorio,**
- collegamento e collaborazione con i forum della gioventù, enti, organismi e servizi anche del privato sociale del territorio, interessati alla condizione giovanile.**
- Inoltre, il Centro svolge, quale nodo di rete, compiti di gestione di banche dati proprie, provinciali o regionali e di progettazione di interventi, anche ai fini della utilizzazione dei contributi regionali, con compiti, in un'ottica di centrale di committenza e di servizi in forma associata, di raccordo e di coordinamento dei Punti informagiovani appartenenti allo stesso ambito territoriale.**

Il Centro svolge tutte le attività coordinandosi con la Agenzia e la Regione e fornendone tutti i dati e le informazioni necessarie in un sistema integrato. Ai fini della necessaria integrazione tra informazione e partecipazione il Centro attiva un Comitato direttivo Informagiovani e Forum con compiti di concertazione per la programmazione e il monitoraggio delle azioni e dei prodotti offerti, costituito nei Centri dal Responsabile del Centro nodo di rete che lo presiede, dai Responsabili dei Punti dell'ambito territoriale di rete e dai Coordinatori dei Forum dei giovani dei Comuni di riferimento della rete. Ai Comitati potrà intervenire il personale regionale del SIRG ai fini di assistenza tecnica e di monitoraggio delle azioni e degli interventi e potrà essere richiesto l'intervento di componenti del Forum regionale. I Comitati hanno compiti di concertare la programmazione e il monitoraggio delle azioni e dei prodotti offerti dai Centri e dai Punti di informazione per la gioventù e quelle destinate ai giovani. La presenza del Comitato rappresenta per la Regione un sicuro ed inderogabile standard di qualità per un'azione integrata di informazione e partecipazione sul territorio. Il Comitato avrà riunioni periodiche e si esprimerà sulla programmazione e sui progetti che attengono ai servizi Informagiovani ed ai giovani in generale.

Punto informagiovani

- diffusione delle informazioni,**

- **individuazione dei bisogni informativi,**
- **attività di comunicazione e di gestione delle relazioni,**
- **consulenza,**
- **orientamento,**
- **partecipazione e raccordo con il Centro alla progettazione anche ai fini della utilizzazione dei contributi regionali,**
- **gestione delle banche dati proprie, provinciali o regionali.**

Il Punto svolge tutte le attività coordinandosi con il Centro, la Agenzia e la Regione e fornendone tutti i dati e le informazioni necessarie in un sistema integrato.

Principi ispiratori per l'attuazione di standard di qualità

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.

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.

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;*
- *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;*
- *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;*

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.*

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 auspicabile 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.*

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.

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.

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Servizio Informagiovani 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 richiesta;
- informa tempestivamente gli utenti e i cittadini che ne facciano richiesta della eventuale interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui ai punti precedenti.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il responsabile dell'Informagiovani 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), 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, alla Provincia e alla Regione.

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:

o Centro per l'Impiego

o Provincia

o Regione

o Camera di Commercio

o I .N.P.S. I I.N.A.I.L. / I.N.P.D.A.P.

o Sindacati

o Associazioni di Categoria

o Servizi comunali

o Servizi sociali

o Associazioni

o Università

o Scuola

o 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 SIRG*

Gli standard sono differenziati in :

- **standard strutturali:** lo **Sportello Informagiovani** garantisce agli utenti una struttura accogliente dotata di un punto di ascolto, di ampi spazi per la consultazione di materiale informativo, di un'area destinata ai colloqui individuali e riservati, di uno spazio dedicato agli eventi aggregativi e culturali nel rispetto delle norme di sicurezza.

_ **standard organizzativi:** lo **Sportello Informagiovani** offre all'utenza un'accoglienza e una consulenza di alto profilo, garantito dall'alta professionalità degli operatori che gestiscono le domande degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti. Gli operatori dello **Sportello Informagiovani** hanno titoli di studio inerenti le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali.

_ **standard normativi:** tutte le attività svolte dallo **Sportello Informagiovani** sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro.

_ **standard funzionali:** Il percorso di gestione delle richieste degli utenti si basa sul principio di semplificazione delle procedure e trasparenza degli atti. La soddisfazione dell'utenza può essere costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti sia verbali che telefonici che tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni. Un documento utile è una Carta dei servizi. Ciascuno Sportello Informagiovani attua l'inserimento mensile dei dati utenza in SIRG online la più puntuale analisi dell'utenza.

L'obiettivo regionale è quello di pervenire al raggiungimento da parte degli sportelli di un livello omogeneo minimo di standard graduale.