



**CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI SANTA MARIA CAPUA VETERE**  
**- PROVINCIA DI CASERTA -**

oooooooooooooooooooooooooooooooo

**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 alle direttive internazionali, nazionali e leggi Regionali di cui la " Carta Europea "del 23/11/2003 della partecipazione dei giovani alla vita comunale e regionale; alla risoluzione del Consiglio d'Europa; la carta europea della informazione della gioventù- Bratislava 2004- ; della legge Regionale n°14 del 141/4/2000 e ai bisogni espressi dalla comunità dei giovani senza alcuna distinzione sociale, culturale, religiosa, linguistica della città di Santa Maria Capua Vetere.

**2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

L'attività principale dell'Informagiovani è l'informazione, comunicazione, consulenza ed orientamento, gestione degli interventi e delle relazioni.

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" e " dalle leggi regionali", riguardano in particolare:

- a) Istruzione, formazione professionale, studi universitari;
- b) Educazione permanente;
- c) Cultura;
- d) Occupazione, sblocchi occupazionali, mobilità;
- e) Salute;
- f) Vita sociale;
- g) Tempo libero, vacanze e sport;

### **3. OGGETTO DEL SERVIZIO**

a) 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;
- 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 pubbliche e private;
- essere inseriti nella nostra Banca-Dati consultare libri, guide, opuscoli, riviste, giornali, raccoglitori contenenti informazioni riguardanti corsi "di formazione continua ", scuole medie superiori, corsi di laurea, diplomi universitari, scuole dirette a fini speciali, corsi di specializzazione post-universitaria, accademie, borse di studio, corsi professionali post-licenza, post-diploma, post-laurea, corsi d'abilitazione, corsi fondo sociale europeo, istruzione all'estero;
- accedere al mercato del lavoro, ai vari settori lavorativi, al lavoro autonomo e dipendente, al lavoro interinale, cooperative, sindacati, ruoli professionali, il lavoro all' estero, prendere visione di tutti i concorsi pubblici locali, provinciali, regionali, nazionali e della comunità europea, consultare molti annunci di lavoro;
- recuperare e prelevare informazioni e documentazione relative ai bandi del servizio civile, scuole e accademie militari e trovare l'assistenza per la compilazione della relativa documentazione;
- visionare la bacheca contenente annunci di lavoro, corsi, appuntamenti culturali, notizie particolarmente importanti ed a scadenza imminente affiggere annunci di vario genere;
- utilizzare Internet attraverso gli strumenti in dotazione agli sportelli e l'operatore, per ottenere informazioni legate al mondo scolastico, lavorativo o di pertinenza a settori trattati dall' InformaGiovani.
- lasciare i propri dati e il proprio curriculum, affinché possano essere messi a disposizione d'aziende ed imprese in cerca di personale
- viene offerta inoltre consulenza per la stesura di curriculum vitae, lettere di auto candidatura, lettere di risposta ad inserzioni.

## **5. UBICAZIONE DELL' UFFICIO :**

Ufficio Informagiovani

Via Lussemburgo - Centro Civico C1 Nord

Telefono: 0823/813407 – fax 0823/813407

Sito internet: [www.comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it](http://www.comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it)

e-mail: [comune.smcv@interbusiness.it](mailto:comune.smcv@interbusiness.it)

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

Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13.00.

Il lunedì ed il giovedì dalle ore 16,00 alle 17,30

## **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, che passa attraverso la prima informazione, l'autoconsultazione, la consulenza orientativa e l'orientamento di gruppo.

-Accesso remoto: sito internet, risposta online, risposta telefonica.

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

N.3 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 Santa Maria Capua Vetere 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 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.

## **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 2007
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	23 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario pubblico	Disponibilità a richiesta
	Tempo medio di attesa	5 minuti
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Facilità di 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'ATTIVITA' 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 all'Amministrazione Comunale 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.



**COMUNE DI SANTA MARIA CAPUA VETERE  
PROVINCIA DI CASERTA  
- INFORMAGIOVANI -**

**OGGETTO : Definizione della Carta dei Servizi del servizio  
Informagiovani**

In ottemperanza alla Delibera del C.S. n° 296 del 23 lug. 08 in cui venivano indicati gli obiettivi da conseguire, si trasmette alla S.V. la redazione di una Carta dei Servizi Informagiovani.

In attesa di leggervi in merito abbiate

Cordiali saluti.

**Dott. GAETANO VATIERO**