



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE, POLITICHE GIOVANILI E SPORT

Informagiovani



Data di emissione: _____
Data di revisione: _____

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Lo sportello Informagiovani è un servizio gratuito del comune di Cagliari gestito da Orientare Associazione Culturale e Databank Srl. Lo sportello offre servizi di informazione e orientamento rivolti a tutta la popolazione con particolare attenzione ai giovani under 35.

Le aree di interesse trattate:

- mondo del lavoro e imprenditoria
- scuola, formazione, università
- mobilità internazionale
- volontariato
- servizio civile
- iniziative culturali e tempo libero

I servizi offerti:

- banca dati delle opportunità di lavoro in Sardegna
- banca dati dei concorsi regionali e nazionali
- redazione del curriculum vitae e della lettera di presentazione
- assistenza nella compilazione di modulistica
- seminari informativi e di orientamento
- assistenza nella ricerca di alloggi nel Comune di Cagliari
- consulenze telefoniche, web e mail

Attività di ricerca e di documentazione (back office)

L'attività di ricerca risulta essere la prima fondamentale attività di un Informagiovani, che recupera e crea informazione. La ricerca permette di recuperare tutte le informazioni ritenute utili per il target di riferimento, attraverso una costante attività di individuazione e contatto con tutte le fonti che producono o in cui risiedono le informazioni. Le attività principali portate avanti sono: predisposizione di schede di rilevazione sulle fonti maggiormente utilizzate; gestione dell'indirizzario informatizzato del protocollo; raccolta e aggiornamento delle informazioni presso le fonti in modo organizzato; cura di una rassegna stampa quotidiana (sfoglio di giornali e di riviste); analisi e la verifica delle carenze del centro; attività tese a garantire continuità al flusso informativo in ingresso.

L'attività di ricerca è strettamente connessa all'attività di documentazione, ossia alla successiva produzione di informazione per l'utilizzo da parte degli utenti dello Sportello.

Le attività poste in essere sono quindi:

- produzione di abstract e schede di sintesi delle informazioni;
- classificazione e archiviazione delle informazioni utilizzando il Piano Nazionale di classificazione;
- aggiornamento costante delle bacheche, del sito internet e delle banche dati;
- elaborazione di indirizzari di enti, associazioni e istituzioni.

Attività di informazione (front office)

I servizi dell'Informagiovani, nella sua articolazione globale, è pensato come un ampio sistema di orientamento che svolge, oltre quella informativa, anche funzioni di analisi, assistenza e

accompagnamento. La prima attività di informazione propria di un Informagiovani è l'attività di accoglienza e di risposta data agli utenti, la cosiddetta attività di front office. L'attività di accoglienza si articola in:

- contatto con il pubblico e gestione dell'attività di informazione rivolta agli utenti che frequentano il servizio;
- aiuto ed orientamento individuale;
- relazioni con gruppi giovanili, associazioni, gruppi;
- gestione dei rapporti con enti e mezzi di comunicazione.

Le informazioni vengono erogate con tre distinte modalità di servizio, come risposta all'utente in tempo reale per le problematiche più comuni; come risposta all'utente in 48 ore per le tematiche particolari (tramite colloquio, chiamata telefonica, e-mail), ecc.; come prenotazione delle consulenze personalizzate garantite in fasce orarie individuate.

È previsto un sistema di monitoraggio degli accessi al servizio, attraverso la compilazione volontaria da parte dell'utenza di una scheda di rilevazione.

Il servizio inoltre fornisce una attività di assistenza per la compilazione di modulistica e simile. Uno dei servizi principali e più richiesti è l'aiuto nella redazione del curriculum vitae, attraverso la scelta del modello più appropriato rispetto alle caratteristiche dell'utente (CV standard, Europeo, in lingua straniera) con un servizio di compilazione assistita.

Presso l'Informagiovani sono disponibili in lettura numerose pubblicazioni, tra cui quotidiani, riviste, periodici quindicinali e mensili su argomenti di comune interesse per l'utenza. Presso l'emeroteca sono consultabili i maggiori quotidiani locali, quali L'Unione Sarda e La Nuova Sardegna, oltre ad una rassegna di quotidiani nazionali sulla base delle cadenze settimanali e della relativa offerta supplementare dei quotidiani (inserti sul mondo del lavoro, dei viaggi, sulla musica, sull'azione sociale). Oltre le pubblicazioni ed i giornali lo Sportello è già dotato di una ampia raccolta documentale, suddivisa in dossier in autoconsultazione e un vasto archivio di riviste specializzate a disposizione.

DOTAZIONI TECNOLOGICHE

Software gestione utenza

Lo sportello Informagiovani utilizza dalla data di trasloco alla MEM l'applicazione "Users", uno strumento che consente di effettuare un rilevamento quantitativo e qualitativo dell'utenza.

Banche Dati

Lo Sportello InformaGiovani è stato dotato della banca dati InfoBank e del Software Ideabase. Infobank contiene 9 sezioni e ogni sezione contiene schede, guide e normative per una migliore comprensione dei temi trattati. Inoltre, è previsto il noleggio di un software di gestione delle utenze e di censimento delle aziende che contattano lo Sportello per una eventuale ricerca di personale. Il software è formato da due diversi database, uno che contiene i curriculum degli utenti e uno che contiene i dati delle aziende.

Allo sportello si trovano:

- informazioni prevalentemente di carattere nazionale e locale circa la formazione scolastica e professionale, l'università, il lavoro, la cultura e il tempo libero, la mobilità, la vita sociale, lo sport e i diritti. Per alcuni ambiti si possono trovare anche informazioni di carattere internazionale. Queste informazioni sono contenute nelle banche dati, raccolte in dossier, guide tematiche che si possono consultare, depliant che puoi ritirare o pubblicate sulle bacheche;

- computer per scrivere i tuoi documenti, stamparli e salvarli su pendrive
- una WiFi free area.

Dirigente responsabile

Ing. Raffaele Sundas

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/istruzione_pol_giovanili_sport.page

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo: c/o MEM - Mediateca del Mediterraneo, via Mameli 164 - 09100 Cagliari

Telefono e fax: 070.677.8180

E-mail: informagiovani@comune.cagliari.it, informaeorienta@tiscali.it

Facebook: <https://www.facebook.com/informaeorienta>

Orari:

Martedì e venerdì: 11:00 – 14:00

Mercoledì e giovedì: 11.00 – 17.30

c/o Biblioteca Comunale di Pirri (Via Santa Maria Goretti)

Giovedì: 16:00 – 18:00

c/o Scuola Civica di Musica (Via Venezia)

Martedì: 16:00 - 18:00

<http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/informagiovani>

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il personale del Centro: svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, attraverso i quali individua i propri impegni che, di norma, portano alla definizione di nuovi standard per l'anno successivo; è responsabile dell'attuazione della presente Comunicazione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantendo la massima semplificazione delle procedure e un'informazione il più possibile puntuale e trasparente, impegnandosi, inoltre, a divulgare e favorire la partecipazione alle iniziative in funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile.

Dimensione della qualità / servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Accessibilità (agli uffici/sportelli)	% tra n. gg apertura/n.tot gg. lavorativi ufficiali	90%
Accessibilità (Multicanale-Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi)	% tra n. tot. servizi erogati (web, fax, callcenter)/ n. tot servizi erogati	80%
Tempestività	% tra n. servizi erogati entro il tempo/ n. tot richieste	90%

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

link ai servizi: <http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/informagiovani>

link Urp: http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1

link sezione dei servizi online: https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

E' possibile proporre ricorso in opposizione o gerarchico avverso un atto amministrativo adottato da Questo Servizio entro trenta giorni dalla comunicazione o comunque dall'avvenuta conoscenza dell'atto.

Avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.