COOSS

# CARTA DEI SERVIZI SPORTELLO INFORMAGIOVANI

## Falconara Marittima

**DOVE SIAMO**

Piazza Mazzini c/o Centro Pergoli - 60015 Falconara M.ma (AN)

**CONTATTI**

Tel: 071/9177775

**CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA COOSS**

Novembre 2020

La presente Carta dei Servizi viene distribuita e consegnata agli utenti e alle associazioni di tutela dei consumatori ed è pubblicata sul sito COOSS: **www.cooss.it**

# INDICE

**1.** INTRODUZIONE **3**

**2.** I NOSTRI SERVIZI **4**

**3.** DOVE CI TROVIAMO, RECAPITI E ORARI DI APERTURA **5**

**4.** INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ **6**

**5.** QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE **7**

**6.** GESTIONE DEI RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI **8**

# INTRODUZIONE

**L'Informagiovani di Falconara M.ma nasce come servizio informativo e promozionale per le attività ed i servizi rivolti ai giovani ed ai ragazzi, garantendo informazione e consulenza.**

È un servizio pensato per aiutare nelle scelte che riguardano lo studio, la formazione, il lavoro e il tempo libero, attraverso delle formule innovative, quali la partecipazione attiva dei giovani ed una comunicazione flessibile e accessibile.

**I servizi offerti sono gratuiti e rivolti a tutti, senza distinzione di razza, sesso, religione, provenienza, condizione sociale o professionale.**

L'Informagiovani è anche uno spazio aggregativo e di socializzazione della cittadinanza, grazie all'organizzazione di eventi e temi di carattere sociale e promozionale.

# I NOSTRI SERVIZI

## INFORMAGIOVANI

Servizio di informazione e orientamento specificamente rivolto ai giovani ed a tutti coloro che si trovano ad affrontare scelte formative e lavorative.

**A tal proposito sono a disposizione degli utenti:**

- Gli elenchi dei corsi di formazione gratuiti e a pagamento, in Provincia e in Regione
- Le informazioni sulla riforma dei cicli scolastici
- Le informazioni sull'offerta formativa delle scuole superiori della Provincia di Ancona
- Le informazioni su tirocini/stage presso aziende
- I corsi ed i master universitari (consultazione di guide universitarie)
- Le borse di studio che vengono erogate per merito (nello studio), per necessità (per studenti con poche risorse economiche)
- Le informazioni sulle esperienze di studio all'estero
- Le informazioni su come ottenere una certificazione linguistica
- Le offerte di lavoro e concorsi pubblici (in Italia e all'estero)
- Gli sbocchi professionali, i trend occupazionali, come esercitare un'attività e normativa di riferimento
- Il lavoro autonomo e creazione di impresa (normativa, agevolazioni, finanziamenti)
- Il mercato del lavoro (normative, strumenti e strategie per la ricerca del lavoro)
- Le informazioni su corsi, seminari e aggiornamenti in ambito professionale
- Il volontariato (servizio civile, associazionismo e normative)
- La cultura, lo sport e il tempo libero (corsi, premi artistici e letterari, iniziative nel campo dell'arte, cultura, spettacolo, sport e tempo libero)
- I viaggi studio, le agevolazioni per i giovani, le vacanze alternative, gli stage formativi.

## CONSULENZA

L'operatore di sportello è a disposizione dell'utenza per una consulenza su tutti gli ambiti di pertinenza del servizio, sulla ricerca di informazioni attraverso le banche dati e siti internet, sulla raccolta di richieste e supporto alla compilazione dei curriculum vitae.

**È possibile chiedere appuntamento per ricevere informazioni su:**

- Creazione d'impresa e agevolazioni per imprenditorialità
- Strategie di ricerca di lavoro e di autopromozione (curriculum vitae e lettera di candidatura, compilazione di domande e preparazione di colloqui di selezione, ecc.)

## I NOSTRI SERVIZI

• Strumenti di accesso di giovani al mercato del lavoro (tirocini formativi, assunzioni agevolate, ecc.)
• Percorsi formativi e sbocchi professionali
• Orientamento alle scelte formative e professionali attraverso la messa a punto di progetti professionali individuali; lo stimolo all'autoconoscenza e all'individuazione degli obiettivi personali e professionali, il supporto alla conoscenza del mondo del lavoro e all'offerta formativa.

**Informagiovani garantisce l'uso:**

• Delle postazioni pubbliche per la navigazione in internet gratuita
• Area wi-fi dove poter navigare gratuitamente con proprio pc, tablet o telefono previa registrazione alla rete
• Postazioni per la redazione dei curriculum vitae e di testi per la redazione di documenti per la ricerca del lavoro
• Bacheche espositive, annunci e materiali informativi di consultazione
• Riviste e quotidiani.

Informagiovani organizza incontri formativi con professionisti che saranno a disposizione di coloro che parteciperanno al fine di acquisire maggiori conoscenze nei settori di interesse. Le attività potrebbero essere di carattere laboratoriale, formativo e di workshop.

## DOVE CI TROVIAMO, RECAPITI E ORARI DI APERTURA

| | | |
|---|---|---|
| **Informagiovani** | Piazza Mazzini c/o Centro Pergoli<br>60015 Falconara M.ma | **Tel.** 071/9177775 |

**L'informagiovani è aperto nei seguenti giorni e orari:**

| Martedì: | Mercoledì: | Venerdì: | Sabato: |
|---|---|---|---|
| 9.30-13.30 | 9.30-13.30 | 9.30-13.30 | 9.30-13.30 |

# INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Attraverso il sistema degli indicatori l'informagiovani si fa garante di standard di qualità, nel rispetto di specifici requisiti.

A ciascun indicatore è assegnato uno standard che va rispettato e valutato.

**Di seguito sono indicati gli standard di riferimento per le prestazioni:**

| FATTORE DI QUALITÀ | INDICATORE DI QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|---|
| ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA | Ampiezza orario apertura al pubblico | 16 ore settimanali<br>Disponibilità di apertura anche in altri orari<br>Risposta via mail anche in orari di chiusura al pubblico |
| | Localizzazione degli uffici | Sede operativa nel centro cittadino<br>Assenza di barriere architettoniche<br>Rispetto normativa sicurezza |
| | Continuità del servizio | Segnalazione entro 48 ore dal verificarsi dell'evento motivante l'interruzione, tramite sito |
| | Arredi e attrezzature | Sede fornita di idonei e funzionali tavoli, sedie, computer ed espositori |
| | Possibilità di contatto | Diretto con l'operatore Telefonico; Tramite mail; Pagina Facebook |
| ACCOGLIENZA DELL'UTENZA | Identificazione del personale | Cartellino con cognome o nome bene visibile |
| | Atteggiamento dell'operatore | Attenzione, disponibilità e cortesia |
| | Economicità/imparzialità | Gratuità del servizio<br>Assenza di commenti personali, ideologici, personali e promozionali da parte dell'operatore |
| | Gestione colloquio informativo | Chiarezza e rispetto delle fasi del colloquio:<br>• spiegazione dei servizi offerti all'utente che accede per la prima volta<br>• analisi delle richieste informative<br>• formulazione della risposta e verifica dell'adeguatezza della stessa |
| | Assistenza all'utenza | Consulenza nella ricerca informativa dell'utente che ne ha necessità |
| | Autoconsultazione | Consultazione on line |

# INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

| FATTORE DI QUALITÀ | INDICATORE DI QUALITÀ | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|---|
| **EROGAZIONE DEL SERVIZIO** | Servizi accessori | Elaborazione e messa a disposizione di schede informative |
| **FORMAZIONE DELL'OPERATORE** | Corsi di aggiornamento per l'operatore sui settori specifici dell'informagiovani | Coinvolgimento a corsi di aggiornamento/ formazione e incontri per l'operatore |
| **VERIFICHE DEL SERVIZIO** | Carta del servizio | Elaborazione biennale |
| | Indagini | Monitoraggio delle caratteristiche dell'utenza, elaborazione e presentazione dei risultati ottenuti con relazione annuale<br>Customer satisfaction annuale |
| | N° reclami presentati in un anno | Massimo 5 |

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Al fine di meglio garantire la qualità del servizio offerto l'Informagiovani si è dotato di un sistema per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza, che si affianca alla presente Carta del Servizio e che si colloca all'interno del più vasto progetto per la qualità del servizio.

Il monitoraggio della soddisfazione risulta fondamentale per misurare la qualità percepita, ovvero la sensazione di ricevere risposte adeguate ai bisogni e alle aspettative. In tal senso l'elaborazione dei risultati della rilevazione della soddisfazione può diventare lo strumento idoneo per veicolare interventi ed azioni di miglioramento.

La rilevazione della soddisfazione è un monitoraggio annuale.

All'utenza è chiesto di compilare un questionario di indagine predisposto dalla cooperativa COOSS affidataria della gestione del servizio e messo a disposizione dell'utenza presso lo Sportello Informagiovani.

Una volta effettuata la raccolta dei questionari compilati, le informazioni e i dati in essi contenuti vengono elaborati statisticamente e restituiti per essere consultati.

# GESTIONE DEI RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

Gli utenti che accedono all'Informagiovani possono segnalare una qualsiasi disfunzione del servizio, reclamare per il mancato rispetto degli impegni presentati nella Carta del Servizio, proporre interventi e suggerire miglioramenti della qualità del servizio.

Nell'ultima sezione di questa Carta è inserito l'apposito modulo reclami / suggerimenti / elogi.

**Eventuali segnalazioni, reclami e proposte possono essere presentati presso uno dei seguenti recapiti:**

* **Informagiovani Comune di Falconara M.ma**
Piazza Mazzini, 60015 Falconara M.ma (AN)

* **COOSS Cooperativa Sociale**
Via Saffi n. 4, 60121 Ancona

* **Comune di Falconara M.ma**
U.O.C. Attività e Servizi Scolastici e Giovanili
Piazza Municipio n.1, 60015 Falconara M.ma (AN)

COOSS

CARTA DEI SERVIZI
**Sportello Informagiovani**
Falconara Marittima

**Novembre 2020**

Tel. 071/9177775

# SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI, ELOGI

**La segnalazione ha luogo in forma:**

☐ verbale ☐ telefonica ☐ con lettera ☐ con modulo

Da parte del Sig/ra:

Residente a:

Recapito telefonico:

E-Mail:

Contenuto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

Firma utente (facoltativa)

.....

Ricevuto il giorno

.....

Dall'operatore

.....

Firma operatore

.....

**COOSS Cooperativa Sociale**
Sede Legale: Via Saffi 4, 60121 ANCONA - Partita Iva n. 00459560421 - Tel 071.501031 - Fax 071.50103206
E-mail info@cooss.marche.it - Sito www.cooss.it

COOSS

# CARTA DEI SERVIZI SPORTELLO INFORMAGIOVANI

## Falconara Marittima

## DOVE SIAMO

Piazza Mazzini c/o Centro Pergoli - 60015 Falconara M.ma (AN)

## CONTATTI

Tel: 071/9177775

**CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA COOSS**

Novembre 2020

La presente Carta dei Servizi viene distribuita e consegnata agli utenti e alle associazioni di tutela dei consumatori ed è pubblicata sul sito COOSS: **www.cooss.it**