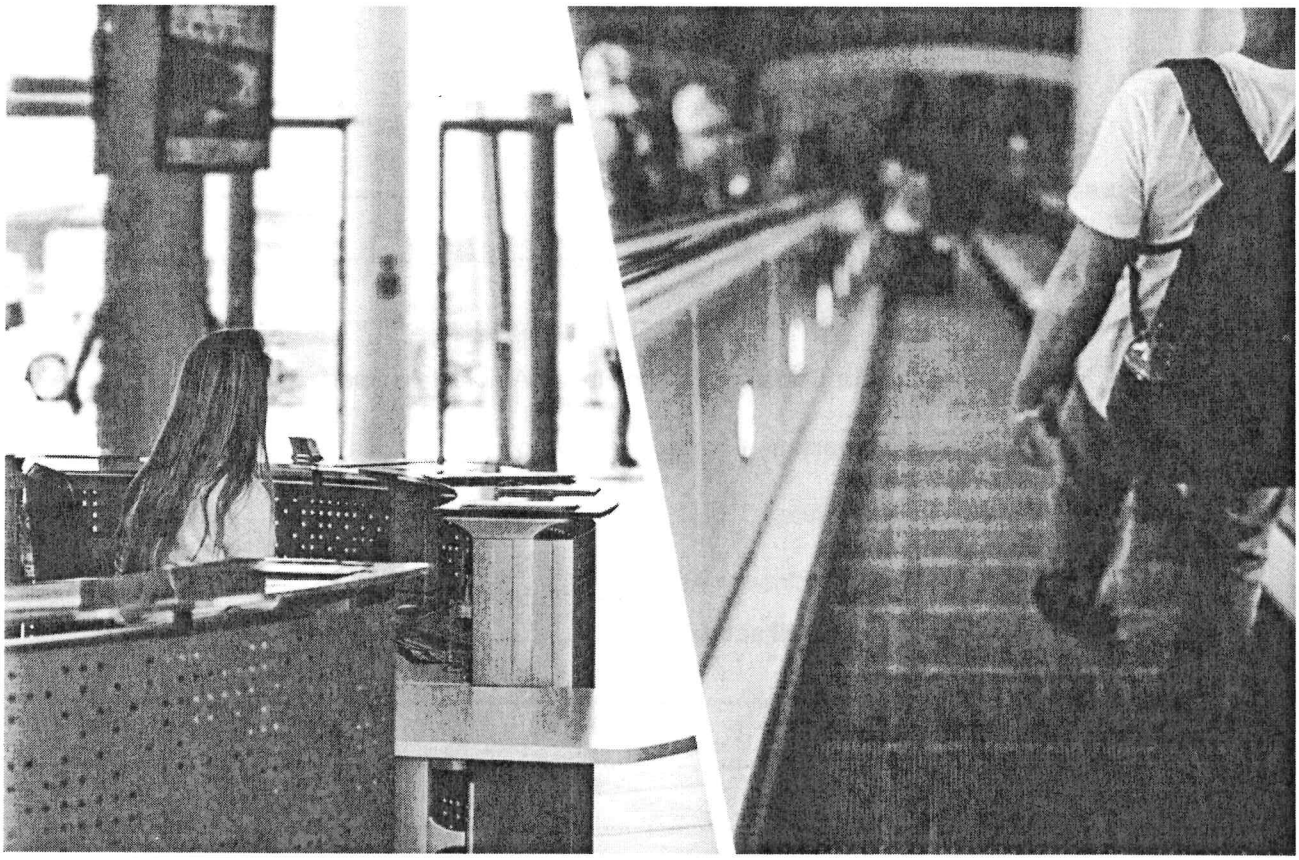

LATTANZIO
MONITORING & EVALUATION

Cooperiamo Insieme
Cooperativa Sociale
onlus - Latina

Comune di Latina

SERVIZIO DI RICERCA-AZIONE SUI GIOVANI

CARTA DEI SERVIZI

Milano, 04 Luglio 2019

Sommario

0 Premessa **3**

1 Identità visiva **3**

2 Il funzionamento dello sportello **3**

2.1 Area 1: Arte, Cultura, Turismo, Tempo Libero, Ambiente e Sport 4

2.2 Area 2: Scuola/ Università - Formazione/Lavoro 4

2.3 Area 3: Ecologia e Salute 4

2.4 Area 4: Legalità e Cittadinanza Attiva 4

3 Ubicazione degli sportelli e orari di servizio **5**

4 I principi **5**

5 Web **6**

6 Utenza **6**

7 Qualità e reclami **6**

"L'Informagiovani è un servizio pubblico che promuove l'informazione, l'orientamento e la partecipazione attraverso un piano integrato di comunicazione multicanale finalizzato alla crescita culturale delle nuove generazioni"

Convegno Nazionale Informagiovani
Napoli 20 e 21 novembre 2008

0 Premessa

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione attraverso il quale un servizio dichiara il suo impegno nei confronti dei cittadini, delle istituzioni ed enti con i quali collabora. Quello che stai leggendo è un patto che stringiamo con gli stakeholder.

Illustra quali sono i servizi che l'Informagiovani di Latina offre, come accedervi e gli impegni verso l'utenza in ordine ai servizi erogati. La carta dei servizi vuole essere uno strumento che contribuisce a mantenere e a migliorare la qualità del servizio.

1 Identità visiva

Di seguito la proposta di identità visiva dello sportello "Informagiovani Latina".

INFORMAGIOVANI
LATINA

INFORMAGIOVANI
LATINA

2 Il funzionamento dello sportello

L'obiettivo dell'intervento è di rendere più accessibile la varietà di offerte ed opportunità rivolte all'utente, focalizzando i temi per aree tematiche:

- Area 1: Arte, Cultura, Turismo, Tempo Libero, Ambiente e Sport
- Area 2: Scuola/ Università - Formazione/Lavoro
- Area 3: Ecologia e Salute
- Area 4: Legalità e Cittadinanza Attiva.

L'intervento mira inoltre ad organizzare non semplici sportelli re-attivi innanzi alla richiesta dell'utenza quanto un servizio pro-attivo dotato di funzionalità complesse organizzate su due livelli:

- Livello Front Office: informazione in entrata ed in uscita, orientamento servizi
- Livello Back Office: ascolto, supporto elaborazione e predisposizione di una risposta fortemente personalizzata.

2.1 Area 1: Arte, Cultura, Turismo, Tempo Libero, Ambiente e Sport

Front Office. Censimento permanente, classificazione e diffusione di informazioni riguardanti concorsi letterari, musicali, artistici, fotografici, corsi di lingue straniera, italiano L2, danza, recitazione, scrittura creativa, fotografia, musica e altro. Punto incontro/meeting point per associazioni locali giovanili e promozione sociale e associativa

Back Office. Supporto all'organizzazione e alla progettazione sociale. Pubblicazioni eventi on-line sul portale e Latinagiovane.it e nella testata giornalistica Latinaeventi.it. Aggiornamento area internet.

2.2 Area 2: Scuola/ Università - Formazione/Lavoro

Front Office. Informazione sull''Alternanza Scuola Lavoro (Enti imprese e progetti di rete di impresa per l'Alternanza Scuola Lavoro). Diffusione di Bandi Regionali sulla formazione professionale, offerte di lavoro/stage in collegamento con il Centro per l'Impiego e il mondo sindacale e della formazione professionale.

Back Office. Ricerca informazioni. Supporto alla redazione del Curriculum Vitae nel formato europeo e realizzazione di video presentazioni. Aggiornamento area internet.

2.3 Area 3: Ecologia e Salute

Front Office. Informazioni e promozione di corretti stili di vita e di alimentazione del giovane e delle proprie abitudini. Informazione e prevenzione in merito ai rischi delle M.S.T., delle dipendenze (alcol, droghe, gioco), dei disturbi alimentari e dei rischi legati alle nuove "patologie del benessere". Informazione ed orientamento in materia di ecologia ed educazione ambientale.

Back Office. Ricerca informazioni. Informazioni sui servizi territoriali legati alla salute ed alla qualità della vita.

2.4 Area 4: Legalità e Cittadinanza Attiva

Front Office. Informazione e orientamento sui diritti civili e sociali, la sicurezza, il diritto al lavoro, il volontariato e il Servizio Civile Nazionale. Informazione e orientamento sulle misure di comunità, attività socialmente utili e lavori di pubblica utilità

Back Office. Ricerca informazioni. Aggiornamento area internet. Servizio di documentazione giuridica.

3 Ubicazione degli sportelli e orari di servizio

Il servizio sarà individuato e distribuito fisicamente in tre punti del territorio di Latina, presso edifici di proprietà comunale, e sarà attivo secondo i seguenti orari:

- **Latina Centro – Piazza del Popolo**:
  - Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 9,30 alle 12,00
- **Latina Scalo – Infopoint Stazione Ferroviaria**:
  - Lunedì, dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00
- **Latina Borgo Podgora – Ex ufficio anagrafe**:
  - Martedì, dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.00.

Gli orari e i giorni potranno subire variazioni su richiesta e previa autorizzazione dell'Amministrazione.

4 I principi

I principi informatori del nostro impegno di servizio sono:

- **Qualità dell'informazione e della comunicazione:**
  informazioni aggiornate e facili da reperire. Canali di comunicazione moderni, e presenza sui social.
- **Eguaglianza ed imparzialità:**
  pari opportunità d'accesso alle informazioni senza distinzione di sesso, razza, lingua, provenienza, religione e opinione.
- **Accessibilità:**
  distribuzione e presidio sul territorio.
- **Disponibilità all'ascolto:**
  cortesia, chiarezza e servizio personalizzato.
- **Operatori competenti:**
  rispondono agli standard indicati dal Comune in termini di competenze ed esperienze, sono muniti di tesserino identificativo, come rappresentato in figura:

- **Gratuità:**
  i nostri servizi sono gratuiti.

5 Web

Lo sportello Informagiovani sarà presente nel web attraverso:

- Sito internet: www.latinagiovane.it
- Pagina Facebook: Latina Giovane
- Account Instagram: da definire

6 Utenza

Gli utenti elettivi del servizio sono gli individui dai 15 ai 34 anni di età.

7 Qualità e reclami

Per favorire processi di miglioramento continuo nel servizio informa giovani è possibile segnalare informazioni di utilità, fare proposte, valutazioni e suggerimenti, attraverso un modulo "segnalazioni". Il modulo è anonimo.

I visitatori sono inoltre invitati a rispondere ad un questionario di customer satisfaction che ha la finalità di misurare il gradimento per il servizio offerto. Il questionario è anonimo.

È anche possibile avanzare reclami, compilando il modulo "reclami". In questo caso, la compilazione non è anonima.

Milano, 04 Luglio 2019

Filippo Chesi
Amministratore Unico
LATTANZIO Monitoring & Evaluation S.r.l.