

GIUNTA COMUNALE DI BRESCIA

Delib. n. 111 - 11.3.2013

N. 23091 P.G.

OGGETTO: Area Servizi al Cittadino, Innovazione e Associazionismo. Settore Giovani, Sport e Innovazione. Carta dei Servizi degli spazi giovani comunali Informagiovani e Piastra Pendolina.

La Giunta Comunale

Premesso che la Carta dei Servizi è uno strumento di qualità con il quale gli enti pubblici forniscono ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi offerti;

Rilevato che definire una carta dei servizi assume particolarmente rilievo a condizione che non sia una operazione burocratica, ma coinvolga l'utenza non solo nella valutazione del servizio, ma anche nella programmazione medesima;

Considerato che la peculiarità dei servizi erogati dalle politiche giovanili risiede nell'essere per loro natura servizi che dipendono in gran parte dall'utenza, infatti, anche quando le proposte apparentemente sono elaborate a prescindere da esplicite richieste dei giovani, la loro traduzione pratica necessita del coinvolgimento dei destinatari, che da oggetto divengono soggetto del servizio;

Dato atto che il Settore Giovani, Sport e Innovazione gestisce due spazi giovani denominati Informagiovani e Piastra Pendolina;

Preso atto che in conformità a quanto indicato sopra è stata predisposta la Carta dei servizi degli spazi giovani Informagiovani e Piastra Pendolina, il cui testo è allegato alla presente deliberazione;

Richiamato in merito l'art. 11 del D.Lgs. 286/1999;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso in data 1.3.2013 dal Responsabile del Settore Giovani, Sport e Innovazione e dato atto che il presente provvedimento non comporta riflessi diretti o in-

diretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente, ai sensi dell'art. 3, comma 1, del D.L. 174/2012, convertito con modificazioni nella L. 213/2012;

Ritenuto di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile a'sensi dell'art. 134 c. 4 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. n. 267/2000;

Con i voti favorevoli di tutti i presenti;

d e l i b e r a

- a) di approvare la Carta dei Servizi del Settore Giovani, Sport e Innovazione relativa agli spazi giovani Informagiovani e Piastra Pendolina nel testo allegato al presente provvedimento;
- b) di dare atto che il Settore Giovani, Sport e Innovazione curerà la pubblicazione della stessa con forme di comunicazione mirate, sia ai cittadini sia ai soggetti che frequentano gli spazi giovani nonché mediante il sito internet;
- c) di dichiarare, con voti unanimi, la presente deliberazione immediatamente eseguibile;
- d) di darne comunicazione mediante elenco ai Capigruppo consiliari e di metterla a disposizione dei Consiglieri presso la Segreteria generale.

el*

**ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE DI G.C. DEL
COMUNE DI BRESCIA IN DATA 11.3.2013
N. 111/23091 P.G.**

COMUNE DI BRESCIA

CARTA DEI SERVIZI DEGLI SPAZI GIOVANI COMUNALI

ANNO 2012/13

INDICE	
LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 4
I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 4
PREMESSA	pag. 6
FINALITA'	pag. 6
SERVIZI OFFERTI	pag. 6
DESTINATARI	pag. 9
SEDE	pag. 9
FUNZIONAMENTO E DURATA	pag. 10
MODALITA' DI ACCESSO	pag. 10
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	pag. 10
METODOLOGIA	pag. 11
PROGETTAZIONE	pag. 11
INTERVENTI OFFERTI	pag. 11
INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO	pag. 12
RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE	pag. 13
CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE	pag. 14
GESTIONE RECLAMI, LAMEN TELE E SUGGERIMENTI	pag. 15
Schema per la segnalazione di reclami, lamentele e suggerimenti	pag. 16

La Carta dei servizi degli spazi comunali dedicati ai giovani l'abbiamo pensata e realizzata come un concreto strumento di trasparenza, focalizzata non solo a individuare i servizi erogati e gli standard qualitativi, come richiede la legge in materia.

Avremmo perso, infatti, una preziosa occasione se ci fossimo limitati al mero rispetto formale della normativa. La Carta può darci altre opportunità, diversamente interessanti e anche più significative, a condizione che non sia un adempimento burocratico, ma lo strumento per qualificare le politiche giovanili. La Carta può offrire quindi un contributo per dare ai giovani fiducia e valorizzarne il merito e l'impegno, con un'attenzione per chi possiede meno opportunità e competenze.

La nostra Carta pertanto non è uno strumento neutrale: da essa emerge un'assunzione di responsabilità degli adulti nei confronti dei giovani. Per questo fissa principi e valori. Prevede ad esempio che i diritti di partecipazione non siano variabili programmatiche. O ancora, che nell'attività degli spazi giovani si debba tener conto sempre delle differenze di genere, dei temi connessi alla salute, dell'opportunità di certificare ove possibile le competenze acquisite in ambito informale e così via. Questo ci dà la possibilità di fissare un livello qualitativo dei servizi alto e di conformare i progetti.

Accanto a ciò la Carta prevede strumenti e canali per rendere reale la partecipazione dei cittadini. Il che significa partire dal coinvolgimento degli utenti nella gestione e nella programmazione delle attività e – in un'ottica di reale ed ampia sussidiarietà – coinvolgere il mondo associativo ed il territorio nella definizione delle proposte e nella programmazione medesima. Quindi, aprirsi alla logica degli open data, fornendo ai cittadini tutti i dati utili in possesso dell'Amministrazione per garantire la circolazione delle informazioni.

In conclusione, l'auspicio è che la Carta intesa come strumento educativo e quasi pedagogico ad uso dei Servizi, possa essere realmente in grado di sostenere l'esercizio di diritti e la pratica dei doveri, aiutando i giovani a diventare cittadini attivi.

L'assessore alle Politiche Giovanili
e Associazionismo
Diego Ambrosi

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è, in generale, uno strumento con il quale gli uffici pubblici assicurano la trasparenza della loro attività, fornendo ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi da offerti.

L'Amministrazione, anche quando non si serve di propri dipendenti, si fa garante della qualità dei servizi, esercitando i propri poteri di direzione, controllo e vigilanza.

La Carta dei servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare su come accedere ai servizi;
- indicare come le prestazioni sono erogate;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che siano realmente raggiunti.

Attraverso la Carta dei servizi si possono avere le seguenti informazioni sul Servizio:

- chi lo gestisce;
- come è organizzato;
- come funziona;
- che servizi specifici fornisce;
- come rileva la soddisfazione ed il gradimento dell'utente;
- quali modalità di reclamo prevede.

La nostra Carta va oltre perché prevede modalità di coinvolgimento dei giovani utenti per raccogliere opinioni sulla gestione, ma soprattutto per condividere la programmazione sulle iniziative che riguardano i giovani utenti stessi.

Ciò comporta ovviamente – in una logica di open data – la necessità di fornire tutti i dati in possesso, per meglio supportare la valutazione delle attività stesse e le indicazioni utili alla programmazione.

I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta si ispira alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (la Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994) che stabilisce principi a cui deve rispondere:

- eguaglianza

nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;

- imparzialità

i comportamenti del personale nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;

- continuità

l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

- partecipazione

i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;

- efficienza ed efficacia

i servizi sono erogati per garantire un rapporto ottimale tra risorse, prestazioni e risultati. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

Questi principi vanno tuttavia precisati e integrati:

- sul piano dell’uguaglianza, si ritiene che affinché essa sia sostanziale e non meramente formale si debba superare il principio della non discriminazione, prestando attenzione nella programmazione delle iniziative e nell’erogazione dei servizi alle differenze – in particolare a quelle di genere;
- sul piano dell’imparzialità questa trova un limite nella responsabilità educativa del mondo adulto, che ha il dovere di prendere posizione su comportamenti e atteggiamenti irrispettosi degli altri e comunque contrari alla tutela della salute;
- sul piano della partecipazione, devono essere forniti dati – nel rispetto della privacy – utili non solo all’utente, ma anche a chiunque sia interessato a contribuire alla migliore programmazione delle attività.

PREMESSA

Il Comune di Brescia gestisce ad oggi 2 Spazi giovani: il primo è quello di Via San Faustino, 33/b – più conosciuto come Informagiovani; il secondo è quello di Via Ragazzi del '99, 5, detto Piastra Pendolina.

Originariamente i servizi erano gestiti separatamente: il primo era un servizio di informazione, mentre il secondo era orientato a promuovere la creatività giovanile e offriva accoglienza e ascolto ai più giovani.

Oggi per meglio rispondere alle esigenze di informazione e di protagonismo dei più giovani, si è scelto di sperimentare una gestione unitaria, individuando nella figura dell'educatore professionale l'adulto da destinare alla relazione coi ragazzi ed i giovani. Questo, nelle intenzioni, dovrebbe consentire di coinvolgere maggiormente la fascia d'età compresa tra i 14 ed i 18 anni, tradizionalmente meno propensa a utilizzare i servizi pubblici.

Si offre quindi oggi, in entrambi gli Spazi giovani, un servizio di accoglienza, informazione, primo orientamento qualificato, nonché di aggregazione e animazione, anche attraverso proposte laboratoriali, che vedono protagoniste le associazioni culturali cittadine. Ovviamente, lo Spazio di Via San Faustino vede prevalere l'attività di informazione e consulenza, mentre alla Pendolina saranno prevalenti le attività aggregative ed animative.

FINALITA'

Le finalità dei nostri servizi è quella di promuovere ed accompagnare lo sviluppo delle abilità personali e sociali, offrendo ai giovani opportunità e competenze, e con un'attenzione particolare alla dimensione educativa che dev'essere sempre presente nel rapporto tra mondo adulto e giovani.

SPAZIO GIOVANI -. INFORMAGIOVANI DI VIA SAN FAUSTINO

SERVIZI OFFERTI

L'attività prevalente è l'erogazione di informazioni e attività di orientamento individuali e di gruppo, nelle aree informative connesse rispettivamente agli interessi dei giovani nel campo del lavoro, della scuola, del tempo libero, della vita sociale e dei rapporti con l'estero.

In particolare si raccolgono, elaborano e diffondono, sia attraverso lo sportello al pubblico che on-line sul portale istituzionale, informazioni per facilitare i giovani nei seguenti ambiti:

- scelta scolastica
- ricerca dell'occupazione
- tempo libero e vacanze
- impegno sociale e di volontariato
- esperienza di studio e/o lavoro all'estero e scambi europei

E' possibile rivolgersi direttamente agli operatori specializzati o visionare in modo autonomo il materiale cartaceo, organizzato per tema in dossier in autoconsultazione, o ancora richiedere gli opuscoli prodotti.

AREA ESTERO

L'Area estero fornisce informazioni utili per approfondire la conoscenza delle lingue straniere sia in Italia che all'estero o per organizzare una vacanza "alla pari".

Dà indicazioni a chi vuole intraprendere una professione all'interno delle Istituzioni Europee o in altre organizzazioni internazionali o fare un'esperienza di volontariato di breve o lungo periodo presso associazioni benevole o organismi non governativi.

Fornisce linee precise per la ricerca del lavoro sia stagionale che a tempo indeterminato all'estero, avvalendosi di offerte, guide e opuscoli informativi e seminari di approfondimento.

Fa conoscere meglio i progetti europei indirizzati ai giovani e le normative sul riconoscimento dei titoli di studio.

Aiuta a progettare un itinerario turistico in un altro paese o a proseguire il proprio percorso di studi all'estero, magari usufruendo di una borsa di studio o partecipando a un tirocinio formativo.

Presso l'Informagiovani è possibile inoltre accedere alla banca dati Eurodesk.

Mensilmente viene pubblicato il bollettino Offerte per l'estero.

AREA LAVORO

L' Area Lavoro fornisce informazioni a coloro che sono interessati alle tematiche del lavoro, che cercano un'occupazione o che vogliono cambiarla.

Numerosi sono gli opuscoli in distribuzione riguardanti le tematiche del lavoro: la ricerca nel settore privato, l'accesso al pubblico impiego, i servizi per la ricerca del lavoro, il lavoro autonomo e l'imprenditoria, il tirocinio, l'accesso al credito, i contratti di lavoro e altre ancora.

Settimanalmente viene pubblicato il [Bollettino Informalavoro](#) che riporta le offerte di lavoro di aziende private che ricercano personale e il Bollettino Concorsi nel quale sono indicati i concorsi pubblici di Brescia e provincia. Vengono organizzati seminari e colloqui individuali sulla ricerca del lavoro con l'obiettivo di conoscerne metodi e strumenti, esplorando le proprie risorse, individuando i propri interessi e valori professionali.

A tutela dell'utente le inserzioni sul bollettino Informalavoro devono essere conformi alle seguenti condizioni:

- La ricerca di personale deve essere riferita ad **opportunità di lavoro nel rispetto delle norme contrattuali vigenti**.
- Tutti gli annunci riportati sul bollettino Informalavoro, in base alla legge 125/91 - art.4 "Parità di trattamento tra uomini e donne in materia di lavoro", sono da intendersi riferiti ad ambo i sessi.
- **L'inserzione è gratuita** e pubblicata per **15 giorni** consecutivi.
- Ogni azienda potrà far pubblicare al **massimo 6 annunci** nell'arco di due settimane.
- Gli inserzionisti dovranno compilare una scheda per ogni figura professionale.
- L'inserzione pervenuta **entro il martedì** sarà pubblicata nell'edizione del venerdì della settimana in corso.
- Saranno pubblicate le inserzioni ricevute dalle Agenzie di ricerca e selezione del personale e dalle Agenzie per il lavoro rivolte esclusivamente a personale laureato.

Le condizioni per non pubblicare l'annuncio sono le seguenti:

- Le inserzioni ricevute dalle Aziende per il lavoro o di Cooperative che svolgono servizio di prestazione manodopera non saranno pubblicate, se non inerenti il proprio organo interno.
- Non si accettano annunci riguardanti offerte di collaborazione in "Multilevel Marketing".
- Non si accettano annunci riguardanti offerte di collaborazione per le quali è richiesta l'apertura di una partita iva.
- In caso di compilazione incompleta del modulo, l'annuncio non verrà pubblicizzato.

L'informagiovani mette a disposizione gratuitamente, all'interno della propria sede, anche tre postazioni internet per approfondire e consultare siti sul lavoro. Lo scopo è quello, con l'ausilio di un operatore, di poter rendere fruibili le molte informazioni a disposizione.

AREA SCUOLA

L'area scuola offre informazioni sulle scuole superiori – statali e paritarie - di Brescia e Provincia, corsi diurni e serali, nonché sulla formazione professionale.

Per chi invece è alle prese con le scelte post diploma, sono disponibili informazioni su: corsi I.F.T.S. (Istruzione e formazione tecnica superiore), corsi FSE (finanziati dal Fondo sociale Europeo), offerta formativa universitaria e di Alta Formazione e Specializzazione Artistica e Musicale.

Per chi ha già conseguito la Laurea, informazioni su master, scuole di specializzazione e formazione permanente. E poi, informazioni riguardo a borse di studio, residenze per universitari e la possibilità di consultare una bibliografia di riferimento. Rispetto a queste tematiche vengono prodotti annualmente numerosi opuscoli informativi.

Inoltre è attivo presso l'Informagiovani un servizio di orientamento e riorientamento per contrastare l'abbandono scolastico: vengono proposti colloqui individuali per aiutare coloro che devono scegliere un nuovo percorso di studi e per coloro che intendono orientarsi all'interno dell'offerta formativa. È attiva una collaborazione con le scuole secondarie di primo e secondo grado della città.

AREA TEMPO LIBERO

L'Area tempo libero e vita sociale dell'Informagiovani offre una guida a chi vuole fare volontariato, fornendo i nominativi delle associazioni bresciane che si occupano di sostegno a soggetti in difficoltà e gli indirizzi di gruppi escursionistici e ambientalisti.

Gli operatori sono a disposizione per fornire tutte le informazioni sui progetti di servizio civile volontario presentati in provincia, spiegando come fare per accedervi. Forniscono consigli utili a quei giovani che vogliono organizzare una vacanza in autonomia: quale ospitalità si trova a basso costo, quali gli sconti che si possono avere su trasporti o altro, quali sono i diritti e doveri del viaggiatore.

All'Informagiovani si trovano anche informazioni su altre occasioni per occupare il proprio tempo libero: concerti, spettacoli teatrali o cinematografici, mostre d'arte e altre iniziative culturali.

Settimanalmente viene pubblicato il bollettino E20.

SPAZIO GIOVANI - PIASTRA PENDOLINA DI VIA RAGAZZI DEL '99

Presso lo Spazio Giovani Piastra Pendolina è attivo un servizio educativo di accoglienza informale e di ascolto specialistico oltre che di promozione di laboratori in ambito artistico e creativo.

L'aggregazione è favorita dalla possibilità di utilizzare le strumentazioni presenti per l'ascolto di musica, video filmati e navigazione in internet.

Le attività sono realizzate sia grazie all'utilizzo di risorse già acquisite quali la radio web ed il portale di informazione giovanile denominato Fuoriclasse sia attraverso collaborazioni con associazioni ed enti del territorio.

Lo spazio è anche a disposizione di gruppi informali e delle realtà associative giovanili che ne fanno richiesta, per svolgere iniziative senza scopo di lucro e per finalità non partitiche.

I destinatari hanno diritto al rilascio di una certificazione delle abilità e competenze acquisite in ambito non formale, a condizione che abbiano partecipato alle iniziative realizzate in Piastra.

DESTINATARI

I destinatari dei servizi sono ragazzi di età compresa fra i 14 ed i 35 anni.
Presso la Piastra i servizi si rivolgono prevalentemente ai ragazzi dai 14 ai 25 anni.

SEDE

Informagiovani
via San Faustino, 33/b - 25122 Brescia
telefono: 030 3751480 - 030 3753004
fax: 030 3777960
e-mail: infogiovani@comune.brescia.it – europa@comune.brescia.it
Pagina face book (chiedere a Giulio Berardelli)
Come raggiungerci:
autobus linee 11 – 18
metropolitana fermata San Faustino

Piastra Pendolina
via Ragazzi del '99, 5 - Brescia
telefono: 030.398702 - fax: 030.398702
e-mail: politichegiovani@comune.brescia.it
Come raggiungerci:
autobus linea 2
Siti internet:
www.comune.brescia.it/informagiovani
www.fuoriclassebrescia.it

FUNZIONAMENTO E DURATA

I servizi garantiscono l'apertura per almeno 44 settimane all'anno.

L'Informagiovani è aperto nei seguenti giorni ed orari:

lunedì	10.00/13.00
martedì	15.00/19.00
mercoledì	15.00/19.00
giovedì	17.00/21.00
venerdì	15.00/19.00

Lo Spazio Giovani Piastra Pendolina è aperto nei seguenti giorni ed orari

Lunedì – mercoledì e venerdì dalle 16.30 alle 19.00.

I periodi di chiusura sono previsti per le vacanze natalizie ed estive, stabiliti in sede di programmazione generale all'inizio dell'anno.

Eventuali rimodulazioni dell'orario nel periodo estivo saranno segnalate attraverso i mezzi di comunicazione e i siti Internet.

MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso ai servizi dello spazio Informagiovani e Piastra Pendolina è libero e gratuito.

A garanzia dell'accoglienza dell'utente è prevista la presenza in orario di apertura di almeno 2 educatori presso l'Informagiovani e di almeno 3 educatori ed un tecnico presso la Piastra Pendolina

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Educatori, che avranno il compito precipuo di gestire gli aspetti relazionali dell'attività di entrambi gli spazi giovani e di coordinare l'offerta specialistica.

Nello specifico si occupano:

- gestione dell'accoglienza degli utenti;
- conduzione di gruppi di ragazzi su tematiche specifiche;
- gestione degli aspetti educativi dei laboratori;
- raccordo fra le richieste dell'utenza e lavoro di produzione documentale;
- ascolto ed accompagnamento.

Operatori, adeguatamente preparati nel trattamento integrato delle informazioni ed in possesso di diploma di laurea o di scuola media superiore, per garantire la predisposizione del materiale documentale e informativo (almeno un operatore dovrà possedere buona conoscenza parlata e scritta della lingua inglese e francese); Operatori esperti di orientamento scolastico e professionale

Tecnici, adeguatamente preparati, per garantire un supporto qualificato nell'ambito delle attività di protagonismo giovanile e di sviluppo di attività multimediali. Nello specifico si occupano dei seguenti aspetti:

- gestione, cablaggio, segnalazione di guasto delle attrezzature presenti negli spazi giovani;
- aggiornare e monitorare hardware e software di pc ed altri dispositivi elettronici;
- gestire la parte tecnica delle attività laboratoriali.

METODOLOGIA

L'aspetto metodologico riveste nell'erogazione dei servizi ai giovani una notevole importanza, perché è il presupposto per rendere efficace e produttiva l'attività svolta. In particolare le figure che sono utilizzate nella relazione coi giovani sono chiamate a rivestire un ruolo di educatore facilitatore, offrendo strumenti in una cornice capace di sviluppare autonomia tra i giovani attraverso il confronto ed il coinvolgimento attivo dei giovani stessi.

Lavorare in un'ottica progettuale di servizio efficace significa quindi progettare, valutare e riprogettare sulla scorta delle valutazioni realizzate tenendo sotto osservazione gli esiti dei propri interventi e i processi che conducono a determinati risultati. Attraverso questa strada è possibile realizzare un miglioramento continuo degli interventi.

PROGETTAZIONE

Secondo le indicazioni sopra richiamate la fase della progettazione deve prevedere a diversi livelli modalità di coinvolgimento dei giovani interessati, ai quali può essere chiesto di collaborare alla definizione delle proposte o alla migliore realizzazione delle iniziative suggerite dal Comune o dagli educatori.

La programmazione delle attività relative alle politiche giovanili va discussa a inizio anno con i giovani che frequentano gli spazi e con le realtà associative coinvolte nei progetti dell'Assessorato.

INTERVENTI OFFERTI

- a) Laboratori educativi
- b) Progetti mirati di territorio
- c) Progetti in agenzie territoriali

In tutti gli interventi proposti dev'essere specificato e poi rendicontato il modo con cui si sono tenute in considerazione le differenze di genere e la tematica dell'educazione alla salute.

INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO

SPAZIO INFORMAGIOVANI

FATTORE ACCESSIBILITA'

Indicatori

- ✓ Orario di servizio - 19 ore settimanali articolate anche in orario preserale per soddisfare le esigenze di ogni tipologia di utenza;
- ✓ Struttura - sede operativa in centro, assenza di barriere architettoniche e rispetto della normativa di sicurezza;
- ✓ Arredi ed attrezzature - sede arredata con scaffali, espositori, tavoli, sedie, postazioni Internet in auto consultazione, bacheche, spazio accoglienza con poltrone, divanetto e spazio per conduzione di seminari formativi a piccoli gruppi; spazio per colloqui individuali
- ✓ Possibilità di contatto – colloquio diretto con l'operatore, consultazione diretta del materiale, risposta telefonica, risposta via mail, sito Internet, possibilità di appuntamento per i servizi specialistici;

FATTORE ACCOGLIENZA DELL'UTENZA

Indicatori

- ✓ Atteggiamento dell'operatore - accoglienza, ascolto, cortesia e decodifica della domanda dell'utenza giovanile;
- ✓ Identificazione del personale - tutti gli operatori devono indossare un tesserino di riconoscimento con indicato il proprio nome e qualificarsi nelle risposte telefoniche e via mail;
- ✓ Imparzialità – Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici;

FATTORE EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatori

- ✓ Economicità – gratuito;
- ✓ Risposta dell'operatore – diretta e documentata con eventuale riorientamento a servizi o sportelli, anche di terzi, aventi natura specialistica, con particolare riguardo a quei giovani che presentano la necessità di essere accompagnati in maniera più strutturata;
- ✓ Assistenza all'utente – accompagnamento nella ricerca informativa all'utente che ne ha la necessità;
- ✓ Utilizzo Internet e navigazione gratuita per max 30 minuti
- ✓ Autoconsultazione – organizzazione di faldoni e materiale informativo suddiviso per aree tematiche per facilitare la consultazione autonoma dei materiali a disposizione;
- ✓ Decentramento dell'informazione presso alcune scuole secondarie di secondo grado attraverso bacheche espositive mobili e la distribuzione di opuscoli informativi;
- ✓ Selezione delle informazioni – in base alla territorialità dalla dimensione cittadina a quella internazionale, verificabile attraverso una fonte riconoscibile, rintracciabile e affidabile, costantemente aggiornata con indicazione della data ultima;
- ✓ Sportelli specialistici – informazioni di secondo livello previo appuntamento sui temi impresa, credito, lavoro, orientamento scolastico e estero.

SPAZIO GIOVANI PIASTRA PENDOLINA

FATTORE ACCESSIBILITA'

Indicatori

- ✓ Orario di servizio - 9 ore settimanali articolate in orario pomeridiano per soddisfare le esigenze di ogni tipologia di utenza;
- ✓ Struttura - assenza di barriere architettoniche e rispetto della normativa di sicurezza;
- ✓ Arredi ed attrezzature - sede arredata con scaffali, espositori, tavoli, sedie, postazioni pc e Internet, radio web, mixer, ascolto musica, impianto di videoproiezione e climatizzazione;
- ✓ Possibilità di contatto – accesso libero e informale negli orari di apertura;

FATTORE ACCOGLIENZA DELL'UTENZA

Indicatori

- ✓ Atteggiamento dell'operatore – attenzione educativa, accoglienza, ascolto mirato, cortesia;
- ✓ Identificazione del personale - tutti gli operatori devono indossare un tesserino di riconoscimento con indicato il proprio nome e qualificarsi nelle risposte telefoniche e via mail;
- ✓ Imparzialità – Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici;

FATTORE EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatori

- ✓ Economicità – gratuito;
- ✓ Utilizzo Internet e navigazione gratuita per max 30 minuti;
- ✓ Attività laboratoriali in ambito artistico ed espressivo;
- ✓ Spazio ragazze;
- ✓ Laboratorio web-radio.

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Annualmente viene distribuito un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato.

La valutazione del servizio sarà effettuata secondo le seguenti modalità:

- per gli sportelli specialistici e le attività laboratoriali/seminariali si procederà con un recall diretto dell'utente effettuato a campione per verificare la soddisfazione e l'esito dell'accompagnamento offerto dal servizio;
- per i servizi di front-office annualmente viene distribuito un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato;
- per i servizi online attraverso una richiesta diretta di valutazione dei siti internet fatta agli utenti;
- con il territorio ovvero, scuole, oratori, agenzie educative, realtà associative e privato sociale, si condivideranno gli esiti delle valutazioni rilevate.

L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative che l'utente aveva in relazione al soddisfacimento di un bisogno. Attraverso questo strumento è poi possibile verificare le prestazioni fornite dagli operatori presenti e il raggiungimento degli obiettivi.

L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati e con il territorio, per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio.

Inoltre è possibile per gli utenti valutare l'opuscolo letto o scaricato dal sito Internet attraverso l'applicativo "valutazione opuscoli". Ciò è utile per verificare la qualità dei nostri lavori al fine di migliorarli.

Per gli enti e le associazioni inseriti negli opuscoli è possibile aggiornare i propri dati on-line attraverso il link del portale "aggiornamento opuscoli".

CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

Promuovere il riconoscimento di abilità e competenze acquisite al di fuori dei sistemi di istruzione formale, rappresenta una delle strategie che la Commissione europea intende mettere in campo al fine di accrescere le opportunità occupazionali.

La certificazione delle competenze acquisite in contesti di apprendimento non formali e informali offre l'opportunità di attestare il possesso di competenze maturate nell'arco della propria vita, a prescindere dal contesto in cui sono state sviluppate.

Questo tipo di certificazione si differenzia dalla certificazione delle competenze acquisite attraverso apprendimento formale, poiché l'apprendimento formale avviene, per definizione, "in un contesto organizzato e strutturato, appositamente progettato come tale" (mondo scolastico o universitario).

Il processo di certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali, intende valorizzare gli apprendimenti che avvengono nella propria vita quotidiana, spontaneamente e, nella maggior parte dei casi, non intenzionalmente, consiste essenzialmente nell'"imparare facendo". Nel settore giovanile, l'apprendimento informale avviene generalmente durante le iniziative per i giovani e per il tempo libero, nelle attività di gruppi di pari, nel volontariato, ecc.. Questo processo aiuta a capire e a rendersi conto delle proprie competenze, così da raggiungere consapevolezza rispetto a quanto si è capaci di fare, anche al di là del proprio ambito professionale o di studio.

Si possono certificare tutte le competenze inserite nel Quadro Regionale di Standard Professionali di Regione Lombardia che si articola in circa 500 profili professionali e oltre 1500 competenze articolate su 30 diverse aree professionali. E' possibile consultare il Quadro Regionale di Standard Professionali di Regione Lombardia sul sito www.lavoro.regione.lombardia.it il [Quadro Regionale di Standard Professionali](#)

Presso lo Spazio Giovani Piastra Pendolina è avviata sperimentalmente una rilevazione delle competenze in entrata (ragazzo/a che inizia a frequentare lo spazio) ed in uscita (dopo almeno un periodo di frequentazione dello spazio pari a 2 anni).

GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI

Gli utenti hanno a disposizione un apposito modulo che è possibile scaricare dal sito Internet del Comune di Brescia per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato.

Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (5 giorni lavorativi) a dare comunicazione agli interessati.

Schema per la segnalazione di reclami, lamentele e suggerimenti

Io sottoscritto/a _____

Residente a _____ Via _____

n. Telefono _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art.7 e 10 del D.Lgs.n.196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali".

FIRMA _____

Data _____

Ricevuto da _____ il _____