



Comune della Spezia  
Cdr 0213

## SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

#### **Tipologia del servizio al pubblico:**

L'Informa Giovani è un Servizio Pubblico che promuove l'informazione, l'orientamento e la partecipazione attraverso un piano integrato di comunicazione multicanale finalizzato alla crescita socio-culturale delle nuove generazioni. Le attività di Front Office sono gestite direttamente da personale dipendente del Comune adeguatamente formato e aggiornato e con esperienza pluri-ventennale.

Il Centro Informa Giovani è:

- una struttura organizzativa dell'Ufficio Politiche Giovanili;
- ubicato in via G.B. Valle, 6 – 19124 La Spezia, tel. 0187 21062 Fax 0187 730656

#### **Principali caratteristiche del servizio erogato**

Oltre ai servizi di Informazione relativamente a: Indicazioni circa le modalità nella ricerca del lavoro: offerte di lavoro, concorsi pubblici, imprenditoria giovanile, ruoli professionali, lavoro all'estero; Opportunità Formative e di Studio in Italia e all'Estero; Soggiorni linguistici all'Estero; Tempo Libero: Cultura, Manifestazioni, Eventi, Associazioni Culturali, Turismo Giovanile e Sport. Il Centro è inoltre promotore, organizzatore e realizzatore di iniziative, servizi e progetti rivolti ai giovani nell'ambito della libera espressione, dell'aggregazione e della partecipazione, anche attraverso convenzioni o intese con istituzioni/ soggetti pubblici o privati; fa capo all'Informagiovani anche il Centro di Aggregazione Giovanile "Lo Spazio" attivo nel Quartiere di Fossamastra/Canaletto ed ubicato nell'Area Verde di Via Lerici.

Il Centro Informa Giovani, attraverso postazioni Internet Point, offre anche la possibilità di auto consultazione ed informazione. Per accedere all'Internet Point il cliente deve compilare e sottoscrivere una scheda dati.

**Tipologia di utenza:** Giovani residenti alla Spezia di età compresa tra i 16 ed i 32 anni



Comune della Spezia  
Cdr 0213

## SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

### **Modalità di erogazione del servizio:**

**I Servizi di informazione** sono erogati con le seguenti modalità:

- tramite il “Front Office” del Centro Informa Giovani;
- tramite il Sito istituzionale <http://informagiovani.spezianet.it>

### **Accessibilità:**

Il Centro Informa Giovani favorisce la migliore accoglienza dei ragazzi, predisponendo spazi adeguatamente strutturati sulla base:

- dei loro bisogni informativi
- dei rispettivi interessi a partecipare alle iniziative proposte, instaurando con l’utenza rapporti improntati alla cortesia e alla disponibilità

Il Sito istituzionale contiene pluralità di informazioni attinenti la vita socio-culturale dei giovani, la struttura del Centro e le attività proposte.

## **SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO**



Comune della Spezia  
Cdr 0213

## SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

La presente comunicazione, in attuazione delle normative vigenti, è un documento pubblico rivolto agli utenti, che risponde a esigenze di trasparenza dell'informazione e di ricerca della qualità al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio pubblico nei confronti dell'utenza.

Essa definisce, inoltre, il sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce.

Con la presente Comunicazione, l'Amministrazione Comunale della Spezia, intende continuare a sviluppare il "percorso di qualità" all'interno dei servizi al pubblico, con l'obiettivo di rendere noti e trasparenti i criteri fondamentali cui l'Amministrazione si ispira, le modalità di accesso e fruizione dei servizi da parte degli utenti, i sistemi di controllo, le procedure di informazione e comunicazione.

In quest'ottica, la presente Comunicazione garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri tra operatori del Centro e utenti ed è finalizzato a:

- rendere comprensibili gli obiettivi che il Centro si propone e la verifica delle attività svolte, in risposta all'esigenza di trasparenza e tracciabilità del servizio;
- coinvolgere gli utenti in un percorso di sviluppo dell'identità e visibilità del servizio;
- innescare un processo di autovalutazione e valutazione dell'andamento dei Servizi e della corrispondenza tra gli obiettivi dichiarati e quelli effettivamente realizzati.

Il Servizio Politiche Giovanili – Centro Informa Giovani – si impegna a garantire i principi di: uguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità nell'erogazione dei Servizi a cui è deputato ed in particolare alle informazioni chieste dai propri utenti.

### **Uguaglianza e diritto di accesso**

Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.



Comune della Spezia  
Cdr 0213

## SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

### **Diritto di scelta**

L'utente ha facoltà di scegliere tra tutte le tipologie di servizi offerti dall'Amministrazione e presenti nel territorio comunale.

### **Continuità del servizio**

Il Centro Informa Giovani garantisce la regolarità e la continuità del servizio offerto, assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

### **Accoglienza ed organizzazione**

Il Centro Informa Giovani favorisce la migliore accoglienza degli utenti, predisponendo spazi adeguatamente strutturati e attrezzati sulla base dei loro bisogni e interessi e instaurando con l'utenza rapporti improntati alla cortesia e alla disponibilità.

Particolare cura è dedicata alle informazioni presentate sul sito (<http://informagiovani.spezianet.it>), tenendo conto dei diritti e delle esigenze dei destinatari del servizio.

La presenza di utenti provenienti da altri Paesi e apolidi concentra l'attenzione sulla pratica della multiculturalità che costituisce una delle modalità più significative per favorire il dialogo, il rispetto reciproco e, soprattutto, il senso della propria identità personale e sociale.

Ogni struttura si impegna all'accoglienza nei confronti degli utenti stranieri; eventuali problematiche, soprattutto connesse alla lingua, vengono affrontate con l'ausilio di strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale.

### **Partecipazione, efficienza, trasparenza**

Il Servizio è erogato con particolare attenzione ai principi di efficienza ed efficacia relativamente alla chiarezza ed alla tempistica di risposta all'informazione richiesta di front office ed anche di quella del sito web aggiornato per argomenti e nelle news

Al riguardo si veda la scheda standard allegata.

Particolare importanza è attribuita all'efficacia del rapporto con l'utente del servizio che viene monitorata:

- attraverso riunioni periodiche che valutano efficacia ed efficienza del centro: lo staff del Centro Informa Giovani si riunisce, di norma, una volta la settimana (il Giovedì) per la verifica dell'attività svolta (esame delle criticità evidenziate nel corso della settimana, sistemazione delle informazioni cartacee e della bacheca) e la programmazione delle stesse nel Centro.



Comune della Spezia  
Cdr 0213

## SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

- nel far ciò, si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito dei principi stabiliti dal Coordinamento Regionale dell'Informagiovani , al fine di rendere chiara, completa ed aggiornata l'informativa al pubblico.

La partecipazione degli utenti al servizio è garantita attraverso i seguenti strumenti:

- **Le indagini periodiche di soddisfazione del servizio** che di norma sono realizzate ogni 2 anni (\*\*);
- **Partenariati e altre forme collaborative** con soggetti pubblici e/o Associazioni, Scuole, Università che partecipano ad iniziative sul territorio
- **L'assunzione metodologica Youth Empowerment Partnership Program ( Y.E.P.P. )** attraverso la quale i giovani elaborano, progettano e attuano iniziative di loro interesse.

(\*\*) Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, ogni due anni viene condotta una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati rivolti agli utenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, amministrativi e informativi del servizio, prevedono una gradazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I risultati, pubblicati sul sito dell'amministrazione comunale, sono utilizzati dal servizio per la predisposizione di piani di miglioramento.

### Privacy

Gli utenti frequentanti il Centro, hanno diritto alla tutela della privacy per quanto attiene ai dati personali e sensibili

## PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Dirigente del Servizio	Dott. Avv. Mario Piazzini P.zza Europa, 1 – 19100 La Spezia. Tel. 0187 727 403
------------------------	---



Comune della Spezia  
Cdr 0213

**SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)**

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

Responsabile del Centro Informagiovani	Salvatore Calcagnini Tel.0187 727855 E-MAIL: <a href="mailto:salvatore.calcagnini@comune.sp.it">salvatore.calcagnini@comune.sp.it</a> fax: 0187 730656 Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:salvatore.calcagnini@comune.sp.it">salvatore.calcagnini@comune.sp.it</a> luogo: via G.B. Valle 6 – 19124 La Spezia  giorni e orari di ricevimento: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì dalle 9,30 alle 12,30
Istruttore Direttivo Culturale	Ugo Donato Tel.0187 727850 E-MAIL: <a href="mailto:ugo.donato@comune.sp.it">ugo.donato@comune.sp.it</a>
Istruttori Culturali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sergio Scontrini Tel.0187 727855 E-MAIL: <a href="mailto:sergio.scontrini@comune.sp.it">sergio.scontrini@comune.sp.it</a></li><li>• Maria Elisa Lardi Bersellini Tel.0187 727 856 E-MAIL: <a href="mailto:maria.lardi@comune.sp.it">maria.lardi@comune.sp.it</a></li><li>• Leonarda Cianciotta Tel.0187 727 857 E-MAIL: <a href="mailto:leonarda.cianciotta@comune.sp.it">leonarda.cianciotta@comune.sp.it</a></li></ul>
Istruttore Amministrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Patrizia Natale Tel. 0187 727 852 E-MAIL: <a href="mailto:natale.patrizia@comune.sp.it">natale.patrizia@comune.sp.it</a></li></ul>



Comune della Spezia  
Cdr 0213

## SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

### **PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Comunicazione, sono validi a decorrere dal 1.1.2013 e vengono aggiornati annualmente.

Tutte le informazioni sul Centro Informa Giovani sono indicate sopra, nella parte DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO della presente scheda e sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Comunicazione, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo: <http://informagiovani.spezianet.it/>

#### **Impegni:**

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; si impegna, inoltre, a divulgare e favorire la partecipazione alle iniziative che realizzano in funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso delle attrezzature e dell'Internet Point agli utenti.

In particolare, per l'anno in corso il Centro si impegna a:

- 1) garantire la regolarità e la continuità del servizio di sportello per l'attività di front office secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico  $\geq 95\%$  di quanto risultante dalle giornate lavorative del 2012
- 2) garantire un'informazione all'utente completa, chiara e aggiornata delle informazioni/documentazione
- 3) garantire la regolarità e la continuità delle informazioni on line assicurando un aggiornamento entro 3 giorni lavorativi
- 4) promuovere iniziative favorendo la partecipazione dei giovani alle stesse

#### **Reclami e suggerimenti:**

I cittadini hanno diritto a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Comunicazione.



Comune della Spezia  
Cdr 0213

**SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)**

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

Il centro ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni.

I cittadini possono altresì segnalare suggerimenti relativi al servizio offerto dal Centro Informa Giovani atti al miglioramento dello stesso, anche volti alla modifica o all'inserimento di nuovi standard di qualità, oppure indicare aspetti positivi della prestazione ricevuta per evidenziarne la rispondenza alle proprie aspettative/necessità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile del procedimento Sig. Sergio Scontrini:

- tramite posta elettronica
- per telefono
- via fax
- di persona

(vedi le specifiche nel riquadro a fondo pagina: Responsabili a rispondere nel Sistema Gestione Segnalazioni e Reclami)

Per facilitarne la trasmissione di reclami e di suggerimenti, è disponibile un servizio segnalazioni e reclami on line:

[www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami](http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami)

Qualora il cittadino-utente non sia soddisfatto delle informazioni o risposte ricevute tramite il sistema indicato, può rivolgersi al Dirigente del Servizio:

Dott. Avv. Mario Piazzini

Tel.: 01887 7271 – 0187 727 403; Fax: 0187 727 415

Mail: [mario.piazzini@comune.sp.it](mailto:mario.piazzini@comune.sp.it)

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

**Diritti e doveri degli utenti:**



Comune della Spezia  
Cdr 0213

**SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)**

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

**L'utente ha diritto** principalmente a ricevere un'informazione il più possibile completa, precisa e aggiornata e ha il **dovere** di rispettare le modalità di erogazione del Servizio, compilare con cura e completezza i moduli per l'accesso ai Servizi ove sia previsto (es. Internet Point) , pagare i servizi di fotocopiatura, rilasciare le proprie generalità o far visionare documenti personali (carta Identità - iscrizione universitaria) qualora il servizio o la prestazione richiesta lo preveda.

**Diritti/doveri dell'utente:**

- Diritto all'informazione e alla documentazione il più possibile completa, precisa e aggiornata;
- Diritto/dovere di proposta;
- Diritto/dovere di confronto;
- Diritto all'ascolto;
- Diritto all'esito positivo;
- Diritto all'autonomia personale nell'internet point;
- Diritto alla libertà di scelta

**Diritto/dovere al rispetto del ruolo del personale del Centro:**

- Dovere di presentare con puntualità il modulo di partecipazione ad ogni iniziativa proposta, essendo consapevole che la non regolarità della compilazione può comportare la perdita del diritto di partecipare.
- Dovere di rispettare tempi e modalità di svolgimento delle attività del Centro

<b>Struttura interna deputata al monitoraggio degli standard e della comunicazione al pubblico (mediante affissione e web)</b>	<b>Responsabili a rispondere nel Sistema Gestione Segnalazioni e Reclami</b>



Comune della Spezia  
Cdr 0213

**SCHEDA COMUNICAZIONE UFFICIALE AL PUBBLICO (Carta dei Servizi standard)**

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

Nome: Salvatore Matteo Calcagnini E- mail: <a href="mailto:salvatore.calcagnini@comune.sp.it">salvatore.calcagnini@comune.sp.it</a> Telefono: 0187 727855 – 0187 21062 Fax: 0187 730656	Nome: Sergio Scontrini E-mail: <a href="mailto:sergio.scontrini@comune.sp.it">sergio.scontrini@comune.sp.it</a> Telefono: 0187 727851 – 0187 21062 Fax: 0187 730656
Ufficio: Centro Informa Giovani Via G.B. Valle, 6 – 19124 La Spezia Giorni: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì dalle 9,30 alle 12,30	Ufficio: Centro Informa Giovani Via G.B. Valle, 6 – 19124 La Spezia Giorni: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì dalle 9,30 alle 12,30
	Sistema on line: <a href="http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazioniereclami">www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazioniereclami</a>

Edizione N. \_\_\_\_\_  
Anno: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile del Servizio  
Dott Avv. Mario Piazzini