



**CARTA DEI SERVIZI
DEL
SERVIZIO INFORMAGIOVANI**

(Approvazione atto G.C. n. 554 del 15 novembre 2023)

Indice dei contenuti

1. [#Che cos'è InformaGiovani](#)
2. [#Perché una carta dei servizi](#)
3. [#Principi](#)
4. [#Temi](#)
5. [#I canali](#)
6. [#Comunicazione](#)
7. [#Servizi](#)
8. [#Criteri](#)
9. [#Standard](#)
10. [# Segnalazioni, reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utenza](#)
11. [#Come s'intende migliorare il servizio](#)

1_ Che cos'è InformaGiovani Arezzo

InformaGiovani Arezzo è un servizio che il **Comune di Arezzo** ha dedicato ai giovani del territorio.

Lo scopo del servizio è quello di offrire uno spazio dedicato dove offrire **ASCOLTO** attento e privo di qualsiasi giudizio o discriminazione, dare **INFORMAZIONI** complete e verificate su tutti i temi d'interesse giovanile (vedi sezione **Temi**) e fornire **ORIENTAMENTO** e **STRUMENTI** volti a stimolare l'autonomia, la consapevolezza e la piena cittadinanza, migliorare ed arricchire l'accesso alle opportunità rivolte ai giovani per il loro inserimento nella vita sociale e lavorativa, tramite l'aumento delle conoscenze e quindi lo sviluppo delle potenzialità individuali.

Grazie al **radicamento nel tessuto cittadino**, alla **centralità degli spazi** e all'**accoglienza informale e immediatamente accessibile**, InformaGiovani Arezzo si è consolidato come **presidio cittadino** in grado di fornire informazioni di primo livello a tutta la cittadinanza.

Il **Comune di Arezzo** è stato pioniere nell'attivare un servizio InformaGiovani fin dagli inizi degli anni '90 e da allora ha sempre investito per garantire questo servizio sia dedicandogli **spazi di rilievo** (per accessibilità e funzionalità) sia garantendo **un'apertura che copre l'intera settimana lavorativa in orario sia mattutino che pomeridiano**.

Sede: Piazza Sant'Agostino, 6-8 – Arezzo

Apertura: dal lunedì al sabato con orario dalle 11 alle 13 e dalle 14 alle 18

Informagiovani Arezzo si è sempre ispirato alle linee guida in materia di informazione per i giovani fornite dal *Decalogo Nazionale dei Centri Informagiovani (Modena 1993)*¹, dalla *Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù*² (Cascais 2018)³ (vedi sezione **Principi**) in particolare si impegna a rispettare i principi di **partecipazione, uguaglianza, imparzialità, efficienza ed efficacia**.

La **gestione del servizio è affidata a ditta esterna**, mediante gara d'appalto di durata pluriennale, in modo da poter garantire continuità nello stile di gestione e nel personale assegnato. Nel capitolato di gara viene richiesto alla ditta di dotarsi di personale in possesso di idonea professionalità.

Il servizio è attualmente affidato a **Betadue Cooperativa sociale di tipo B** (Arezzo, www.betadue.org).

A chi si rivolge il servizio

- Prioritariamente ai giovani **dai 14 ai 35 anni**
- A famiglie
- A persone alla ricerca di opportunità di lavoro, formazione, mobilità internazionale, tempo libero
- Ad enti, servizi, associazioni, operatori di settore e realtà che hanno fra i destinatari delle proprie attività i giovani

Collaborazioni attivate

- Servizi per l'Impiego
- Agenzie di lavoro
- Rete integrata dei servizi sociali
- Enti pubblici e privati del territorio
- Scuole, Università, Agenzie formative, ITS
- Associazioni del terzo settore
- Cooperative sociali, Sindacati ed Associazioni di Categoria

1 https://informagiovani.comune.cremona.it/sites/default/files/field/basicpage/Decalogo_Informagiovani.pdf

2 https://static1.squarespace.com/static/63e63a0eeebdc006803f20644/t/641491644b4a4d05fb780dd4/1679069560483/CartaEr yica_follettoitaliano_Digital.pdf

3 https://static1.squarespace.com/static/63e63a0eeebdc006803f20644/t/640a2faab525b035f3b66594/1678389162677European_Youth_Information_Charter_2020_IT_EDK_A4_v1.pdf

2_ Perché una Carta dei Servizi

Che cos'è la carta servizi

È uno strumento di comunicazione attraverso il quale un servizio dichiara il suo impegno nei confronti dei cittadini, delle istituzioni e degli enti con i quali collabora.

Il presente documento ha l'obiettivo di fissare gli standard di qualità per i servizi forniti da Informagiovani Arezzo.

Perché pubblicarla

Attraverso questa Carta, si rendono trasparenti i servizi offerti, come accedervi e quali impegni si assume il Comune di Arezzo insieme al soggetto gestore perché le proposte siano il più possibile utili e di facile fruizione. Si intende inoltre mettere i cittadini in grado di verificare il corretto svolgimento dei servizi e fornire gli strumenti adeguati per proporre suggerimenti e proposte o, eventualmente, reclami.

La Carta dei Servizi è pubblica perché pubblico è il nostro impegno a mantenere e a migliorare la qualità del servizio.

Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi, nel nostro ordinamento giuridico, è definita come il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

- a) chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- b) presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- c) fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- d) individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi", ma:

- a. è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- b. è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- c. si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.
- d. esplicita il servizio che deve essere erogato all'utenza, rendendo trasparente il ruolo dell'ente titolare e quello del gestore del servizio.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- D.Lgs n. 286/1999 art. 11;
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che, all'art. 32, comma

1, stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici."

3_I principi

Informagiovani Arezzo si è sempre ispirato ai principi raccolti nella Carta europea dell'informazione per la gioventù adottata a Bratislava (Slovacchia) il 19 novembre 2004 dalla 15esima Assemblea Generale dell'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza dei giovani e aggiornata a Cascais (Portogallo) nel 2018 durante la 29esima Assemblea Generale dell'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza per la gioventù (ERYICA).

La Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù fissa i seguenti principi.

1. INDIPENDENTE

- 1.1 Le informazioni fornite sono complete, forniscono una panoramica delle diverse opzioni disponibili e sono basate su fonti verificate e diversificate.
- 1.2 Le informazioni fornite sono indipendenti da qualsiasi orientamento religioso, politico, ideologico o commerciale.
- 1.3 Le fonti di finanziamento dell'informazione per la gioventù non compromettono la messa in atto dei seguenti principi.

2. ACCESSIBILE

- 2.1 I servizi di informazione per la gioventù garantiscono parità di accesso.
- 2.2 I servizi e i centri di informazione per la gioventù sono facilmente accessibili, vantaggiosi e visibili per i giovani.
- 2.3 Le informazioni per la gioventù sono comprensibili ai giovani.

3. INCLUSIVA

- 3.1 I servizi di informazione per la gioventù sono aperti a tutti i giovani senza alcuna discriminazione.
- 3.2 I servizi di informazione per la gioventù sono gratuiti.
- 3.3 I centri di informazione e i servizi di informazione per la gioventù si impegnano per riuscire ad entrare in contatto con tutti i giovani, usando delle modalità che siano efficaci ed adatte ai diversi gruppi e alle loro disparate esigenze.

4. IN LINEA CON LE ESIGENZE

- 4.1 I servizi di informazione per la gioventù sono basati sui bisogni dei giovani.
- 4.2 Le informazioni disponibili riguardano tutte le tematiche che interessano i giovani.
- 4.3 Tutti gli utenti vengono rispettati come individui e le risposte ad ogni quesito sono personalizzate in modo da essere efficaci ed appropriate.
- 4.4 Le strutture in cui vengono erogati i servizi di informazione per la gioventù possiedono sufficienti risorse umane, tali da garantire supporto e servizi personalizzati.

5. EMANCIPATIVA

- 5.1 I servizi di informazione per la gioventù spingono i giovani ad emanciparsi e incoraggiano la loro indipendenza.
- 5.2 I servizi di informazione per la gioventù forniscono ai giovani le abilità di alfabetizzazione mediatica e informativa, in modo da poter agire in modo sicuro e responsabile.
- 5.3 I servizi di informazione per la gioventù promuovono la partecipazione e la cittadinanza attiva.

6. PARTECIPATIVA

- 6.1 I giovani partecipano ai processi di produzione, diffusione e valutazione delle informazioni, su diversi livelli e in svariate forme.
- 6.1 I servizi di informazione per la gioventù offrono piattaforme per attività peer-to-peer.
- 6.1 Ai giovani viene richiesto un feedback, che costituisce parte integrante di un continuo miglioramento dei servizi.

7. ETICA

- 7.1 I servizi di informazione per la gioventù rispettano i diritti sulla privacy, la riservatezza e l'anonimato. Tali servizi garantiscono ai giovani un ambiente sicuro.
- 7.2 I criteri utilizzati nella scelta delle informazioni sono pubblici e comprensibili. L'autore e gli scopi delle informazioni sono chiari e manifesti.
- 7.3 Tutte le informazioni presentate e diffuse sono precise, complete, aggiornate e verificate.

8. PROFESSIONALE

- 8.1 I servizi di informazione per la gioventù vengono forniti in modo professionale da uno staff qualificato.
- 8.2 Gli operatori possiedono competenze informative e mediatiche.
- 8.3 I servizi di informazione per la gioventù cooperano con tutti i soggetti coinvolti in modo da individuare i bisogni, creare sinergie, condividere esperienze e rendere utili le informazioni.
- 8.4 Gli operatori cooperano a livello locale, regionale, nazionale, europeo e internazionale e condividono buone prassi e conoscenze.
- 8.5 Gli operatori dell'informazione per la gioventù si accertano del fatto che i giovani abbiano le conoscenze e le abilità adeguate all'utilizzo dei servizi digitali a loro destinati.

9. DINAMICA

9.1 I servizi di informazione per la gioventù utilizzano strategie, metodi e strumenti innovativi per entrare in contatto con i giovani.

9.2 Gli operatori dell'informazione per la gioventù sono informati riguardo tutti cambiamenti e le leggi rilevanti e si tengono aggiornati sulle tendenze in voga tra i giovani.

9.3 I funzionari dell'informazione per la gioventù sono attori dinamici nel panorama dei media e dell'informazione, per garantire che la qualità delle informazioni sia tangibile.

4_I temi

I temi che vengono trattati sono tutti quelli che possono aiutare il giovane nella costruzione di un suo percorso autonomo, consapevole e soddisfacente di vita. Si possono sintetizzare in 7 macroaree.

- 1) **Lavoro**
Opportunità, strumenti e orientamento per entrare o rientrare nel mondo del lavoro
- 2) **Terzo settore e volontariato**
Promozione e informazione per contribuire attivamente al bene comune e della comunità
- 3) **Formazione**
Informazione e orientamento su formazione iniziale, continua e permanente per entrare o rientrare nel mondo del lavoro con un bagaglio di conoscenze e competenze più solide e rispondenti all'obiettivo professionale
- 4) **Istruzione**
"Processo di trasferimento e acquisizione di conoscenze, abilità, saperi promosso da istruzione scolastica, universitaria, alta formazione e ricerca". Il servizio, nei vari livelli di istruzione obbligatoria e non, consiste proprio nel supportare i giovani nella definizione e attuazione di questa articolata traiettoria
- 5) **Europa e Mobilità**
Guida alle molteplici opportunità di lavoro, tirocinio, studio e volontariato entro i confini europei e non solo
- 6) **Tempo Libero e Sport**
Raccolta e promozione delle attività sportive e del tempo libero del nostro territorio
- 7) **Politiche a sostegno dell'autonomia giovanile**
Promozione e consulenza su politiche giovanili locali, nazionali ed europee, bandi pubblici e privati a sostegno dell'intraprendenza giovanile, sportelli tecnici a supporto dell'imprenditoria giovanile

5_I canali

Il sito web

www.informagiovaniarezzo.org è il contenitore vetrina per rendere immediatamente visibili, sul web, i servizi, tutte le informazioni e opportunità che vengono raccolte, suddivise per temi, guide e percorsi tematici redatte dallo staff.

La newsletter

Canale di contatto con l'utenza, attraverso cui riuscire a raggiungere gli iscritti tramite email, con la raccolta mensile delle opportunità in evidenza.

Front Office di primo livello

Accoglienza e risposta tempestiva alle richieste che non necessitano di specifico approfondimento (di persona, chiamate telefoniche, email e instant messaging). Oltre ai temi specifici, il front office di primo livello è arricchito da informazioni relative ai servizi della città, attività/eventi del territorio, informazione turistiche di base.

Front Office di secondo livello

Approfondimento, orientamento e consulenza *individuale* svolta su appuntamento (principalmente in presenza ma anche via mail oppure, se richiesto, con strumenti di video conferencing), a seguito dell'identificazione della richiesta dell'utente. La consulenza viene

garantita sia su argomenti relativi ai temi principali che personalizzata in base ad esigenze specifiche.

Canali social

Facebook e Instagram sono i canali utilizzati per veicolare opportunità e informazioni.

Media

Per veicolare iniziative specifiche organizzate direttamente da InformaGiovani si ricorre anche ai media tradizionali, attraverso l'invio per pubblicazione di comunicati stampa. A supporto delle iniziative viene utilizzato anche il canale Youtube e sono valutati altri mezzi per specifici progetti.

6_Comunicazione, Pianificazione e Aggiornamento

Queste attività sono funzionali e preparatorie al buon funzionamento dell'intero servizio, *"un dietro le quinte"* che garantisce organizzazione, originalità e preparazione alle mutevoli esigenze delle nuove generazioni:

- gestione e manutenzione della segnaletica interna dell'ufficio per la corretta identificazione degli spazi, dei servizi e del materiale, eventuali notifiche all'utenza (servizi, orari, bacheche, espositori, aree specifiche...);
- ideazione, stesura e realizzazione del piano comunicativo integrato annuale (aggiornamento sito, redazione newsletter, predisposizione card social tematiche e identificabili per linee di comunicazione specifiche, locandine tematiche);
- ideazione, realizzazione e distribuzione a target specifici di materiale promozionale del servizio;
- predisposizione di dossier e guide tematiche;
- realizzazione e diffusione di video-interviste e/o podcast per progetti specifici;
- progettazione, pianificazione e realizzazione di attività ed eventi volti alla diffusione di opportunità, di orientamento e alla valorizzazione della rete territoriale;
- predisposizione e gestione di strumenti di raccolta e analisi dati e produzione reportistica;
- attività di formazione e aggiornamento continuo e raccolta di informazioni specifiche per le singole richieste dagli utenti.

7_ I servizi

Gestione Spazi:

- spazi in libera fruizione
- bacheca annunci su: lezioni, baby sitter, dog sitter e case/stanze in affitto
- materiale in libera consultazione su: tempo libero, eventi, terzo settore/servizi
- dossier in autoconsultazione su: offerte di lavoro del CPI, formazione professionale gratuita
- distribuzione di materiale turistico di base
- sala multifunzionale, utilizzabile per: incontri, esposizioni d'arte, laboratori
- postazioni internet | wifi
- bagni

Front Office di 1° livello su:

- eventi nel territorio
- attività sportive e opportunità per il tempo libero
- informazioni sui servizi della città
- accoglienza di richieste e segnalazioni
- individuazione esigenze e calendarizzazione di appuntamenti
- risposta rapida su quesiti che non richiedono approfondimento specifico
- Indicazioni di prima accoglienza per i turisti

Front Office di 2° livello

- orientamento alla ricerca attiva di lavoro
- orientamento alle opportunità di mobilità internazionale
- orientamento alla scelta della scuola superiore
- orientamento alla scelta del percorso post diploma e di alta formazione e supporto nei processi di iscrizione e immatricolazione
- orientamento alla formazione professionale
- informazioni e supporto alla scelta e alla domanda di partecipazione dei progetti di servizio civile
- Informazioni a supporto della creatività giovanile (spazi, bandi, concorsi...)
- Guida ai concorsi/bandi
- Facilitazione digitale funzionale alla fruizione di servizi e opportunità

Sportello CV

- Definizione dell'obiettivo professionale
- Elaborazione CV personalizzato ed efficace
- Aggiornamenti al CV

Sportello giovani Inattivi (NEET)

- Ascolto attivo delle ragioni dell'inattività
- Panoramica delle differenti opportunità e dei servizi
- Co-definizione di un percorso di riattivazione che tenga conto della storia personale e delle specifiche esigenze individuali
- Monitoraggio periodico dell'andamento della riattivazione

Sportello OrientaScuola

- Ascolto attivo di ragazzi e famiglie rispetto a dubbi, desideri, talenti e bisogni
- Informazioni sull'offerta scolastica e comparazione dei piani di studio
- Panoramica sui possibili sbocchi occupazionali o percorsi di studio/formazione post diploma
- Colloqui di ri-orientamento e ri-motivazione per prevenire la dispersione scolastica

Segretariato sociale giovani

- Ascolto di primo livello per l'individuazione di eventuali necessità specifiche
- Informazioni sui servizi dedicati
- Attività di rete con i servizi sociali con accordi per invio mirato di utenti per accesso alla Rete integrata dei servizi sociali
- Servizi e progetti ideati per adolescenti e giovani in condizioni di particolare fragilità

8_I criteri di qualità

DIMENSIONI	INDICATORI
Accessibilità*	Modalità di accesso Utenza a cui si rivolge
Erogazione del servizio	Articolazione dell'orario dedicato al servizio Modalità di erogazione Risorse umane dedicate Gratuità
Efficienza	Tempestività Flessibilità Tracciabilità
Trasparenza	Informazioni generali Reportistica
Accessibilità *solo per gli SPAZI	Apertura Raggiungibilità Barriere Architettoniche

9_Gli Standard

A seguito sono stati identificati, per ogni tipologia di servizio, gli standard di riferimento a cui InformaGiovani risponde.

Standard fondamentali

- **GRATUITÀ:** Tutti i servizi e gli spazi sono completamente **GRATUITI**;
- **COPERTURA:** Viene garantita una copertura del servizio sia di **mattina** (11-13) che di **pomeriggio** (14-18) e **6 giorni su 7** (fatto salvo giorni festivi da calendario e giorni specifici di chiusura concordati con l'Amministrazione);
- **ACCESSIBILITÀ:** L'ufficio si trova in una piazza centrale e facilmente raggiungibile grazie ai mezzi pubblici, nonché di grande passaggio. L'ufficio è allestito per superare le barriere architettoniche: è predisposto **l'ingresso facilitato per chi ha mobilità ridotta, servizi igienici attrezzati e pedana mobile per accedere al piano inferiore.**
- **FLESSIBILITÀ:** Nonostante la molteplicità dei servizi, la flessibilità degli operatori garantisce, oltre all'ascolto immediato di qualsiasi esigenza, la possibilità di **prendere un appuntamento di secondo livello di norma entro 2 giorni con al massimo 5 giorni lavorativi di attesa nei periodi di maggior richiesta.** Per questo non vengono dedicati giorni specifici ai differenti servizi che vengono erogati in base alla richiesta degli utenti, garantendo così la massima **efficienza ed efficacia.**
- **ACCOGLIENZA:** Il target **prioritario** dei servizi sono i ragazzi/le ragazze tra i 14 e i 35 anni ma il nostro essere **presidio territoriale** del Comune e il nostro **approccio accogliente e attento in tema di discriminazione** fa sì che chiunque si rivolga al servizio, per qualsiasi istanza e a prescindere dal target di riferimento, riceve sempre una risposta immediata o viene reindirizzato agli uffici/servizi più pertinenti.
- **PROFESSIONALITÀ:** Gli operatori del servizio possiedono un **curriculum accademico e professionale** come richiesto da bando di affidamento comunale oltre ad una **costante dedizione all'aggiornamento professionale** sulle varie tematiche d'interesse giovanile (nuovi bandi, nuove misure, decreti, variazioni sulle politiche giovanili...) necessario per poter rispondere in modo efficace alle diverse esigenze e gestire con **adeguata preparazione specifica e personalizzata** i colloqui di orientamento di secondo livello.

Gli Standard specifici dei vari servizi sono dettagliati di seguito.

USO SPAZI

Dimensione	Indicatore	Standard
ACCESSIBILITÀ	Apertura	Dal lunedì al sabato dalle 11-13/14-18 con esclusione di eventuali giorni festivi infrasettimanali da calendario nazionale o locale
	Raggiungibilità	Localizzati nel centro cittadino, facilmente raggiungibile coi mezzi pubblici
	Barriere architettoniche	Gli spazi prevedono un accesso laterale senza scale, fruibile suonando il campanello. Gli spazi prevedono inoltre bagno accessibile e piattaforma meccanizzata per l'accesso al piano inferiore.
	Modalità di accesso	LIBERO
	Utenza a cui si rivolge	Prioritariamente giovani in fascia di età 14-35, anche cittadini e visitatori occasionali
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Articolazione dell'orario dedicato al	Dal lunedì al sabato dalle 11-13/14-18 con esclusione di eventuali giorni festivi infrasettimanali o giorni prefestivi

	servizio	individuati con congruo anticipo. Parziali modifiche potrebbero dipendere dalla concomitanza di eventi specifici tempestivamente comunicati (vedi comunicazione eventi)
	Modalità di erogazione	PRESENZA
	Risorse umane dedicate	Almeno 1 operatore/operatrice a garantire apertura, chiusura e supervisione durante tutto l'orario di apertura.
	Gratuità	Gratuita. La fruizione degli spazi è sempre libera e gratuita. Non possono essere previste iniziative a pagamento, o che prevedano un canone. Anche iniziative specifiche devono rispondere al principio dell'interesse generale per il target di riferimento e aperte a tutti.
EFFICIENZA	Tempestività	Gli spazi sono immediatamente fruibili senza necessità di prenotazione. Sono a disposizione 2 postazioni fisse e 2 pc portatili per l'utilizzo degli utenti, fruibili solo a seguito di autonoma registrazione, gratuita, alla rete wifi messa a disposizione.
	Flessibilità	Possibilità di aperture extra orario per necessità specifiche concordate con l'Ufficio sport e giovani del comune di Arezzo
	Tracciabilità	Gli utenti che liberamente fruiscono degli spazi sono tracciati solo in termini numerici, in base all'orario d'ingresso
TRASPARENZA	Informazioni generali	Le informazioni generali relative agli spazi sono indicate sia negli spazi web (sito, social e google my business) che con vetrofanie nelle due porte di accesso.
	Reportistica	Il dato numerico degli accessi liberi è riportato nella reportistica periodica inviata all'Ufficio Sport e giovani del comune di Arezzo

FRONT OFFICE 1° LIVELLO

Dimensione	Indicatore	Standard
ACCESSIBILITÀ	Modalità di accesso	LIBERO – in presenza, telefonicamente, via email o messaggio FB o IG
	Utenza a cui si rivolge	Prioritariamente giovani in fascia di età 14-35, anche cittadini e visitatori occasionali
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Articolazione dell'orario dedicato al servizio	Dal lunedì al sabato dalle 11-13/14-18 con esclusione di eventuali giorni festivi infrasettimanali. In presenza e telefonicamente. Per contatti via mail o messaggistica social la risposta sarà inviata tramite stesso canale della richiesta, in orario compatibile con l'orario di apertura del servizio
	Modalità di erogazione	presenza mail telefono messaggistica social
	Risorse umane dedicate	almeno 1 operatore dedicato
	Gratuità	Il servizio di front office è gratuito
EFFICIENZA	Tempestività	Risposta IMMEDIATA in presenza e telefonicamente nei nostri orari di apertura. Risposta al massimo entro 2 giorni lavorativi per EMAIL o Messaggistica social
	Flessibilità	Tutti gli operatori sono in grado di rispondere tempestivamente a tutti gli utenti a prescindere dall'età e dalla provenienza
	Tracciabilità	Gli utenti che richiedono informazioni di 1° livello sono tracciati in termini numerici in base all'orario d'ingresso ma anche in base alla tipologia della domanda
TRASPARENZA	Informazioni generali	Le informazioni generali relative al servizio sono indicate sia negli spazi web (sito, social e google my business) che nel materiale cartaceo predisposto e disponibile nella sede
	Reportistica	I dati relativi al numero di richieste e alla tipologia della domanda sono monitorati in tempo reale attraverso sistema di rilevazioni informatizzato, i dati sono resi disponibili nella reportistica periodica inviata all'Ufficio comunale competente

**FRONT OFFICE 2° LIVELLO | SPORTELLO CV | SPORTELLO GIOVANI INATTIVI |
SPORTELLO ORIENTASCUOLA**

Dimensione	Indicatore	Standard
ACCESSIBILITÀ	Modalità di accesso	su APPUNTAMENTO che può essere preso in presenza o attraverso tutti i nostri canali in orario di apertura del servizio.
	Utenza a cui si rivolge	Prioritariamente a tutti i giovani che ne fanno richiesta in fascia di età 14-35, in subordine a utenti over 35
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Articolazione dell'orario dedicato al servizio	Tutti i giorni di apertura: 3 appuntamenti max in orario mattutino (11-12) + 3 appuntamenti max in orario pomeridiano (14-16). Gli appuntamenti hanno la durata di circa 1 ora.
	Modalità di erogazione	Principalmente in PRESENZA ma, in caso di richiesta dell'utente, anche A DISTANZA (con web tools)
	Risorse umane dedicate	Almeno 1 operatore dedicato. Gli appuntamenti vengono dati in base alla co-presenza di 2 o più operatori in modo da poter garantire la completa dedizione per l'appuntamento e alla necessaria preparazione e approfondimento per soddisfare la richiesta dell'utente
	Gratuità	Il servizio di front office di secondo livello è gratuito
EFFICIENZA	Tempestività	L'appuntamento viene fissato dopo minimo 1 giorno e massimo 5 giorni lavorativi dalla presa in carico della richiesta
	Flessibilità	In caso di scadenze particolari, la compresenza degli operatori viene rafforzata per permettere più di un colloquio di 2° livello nello stesso orario e al contempo di rispondere tempestivamente anche ad esigenze ulteriori rispetto al motivo del colloquio
	Tracciabilità	Gli utenti di 2° livello sono tracciati in termini numerici in base all'orario d'ingresso ma anche in base alla tipologia della domanda
TRASPARENZA	Informazioni generali	Le informazioni relative al servizio sono indicate sia negli spazi web (sito, social e google my business) che nel materiale cartaceo predisposto e disponibile nella nostra sede.
	Reportistica	I dati relativi al numero di richieste e alla tipologia della domanda sono monitorati in tempo reale attraverso sistema di rilevazioni informatizzato, i dati sono resi disponibili nella reportistica periodica inviata all'Ufficio comunale competente

SECRETARIATO SOCIALE GIOVANI

Dimensione	Indicatore	Standard
ACCESSIBILITÀ	Modalità di accesso	su APPUNTAMENTO che può essere preso in presenza o attraverso tutti i nostri canali in orario di apertura del servizio ma anche attraverso il Servizio Sociale Professionale
	Utenza a cui si rivolge	Tutti i giovani che ne fanno richiesta in fascia di età 18-35
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Articolazione dell'orario dedicato al servizio	Lunedì, martedì e venerdì in orario pomeridiano (14-16). Gli appuntamenti hanno la durata di circa 1 ora.
	Modalità di erogazione	In PRESENZA
	Risorse umane dedicate	1 operatore dedicato
	Gratuità	Gratuito
EFFICIENZA	Tempestività	L'appuntamento viene fissato con minimo 1 giorno e massimo 6 giorni lavorativi dalla presa in carico della richiesta
	Flessibilità	La flessibilità degli operatori permette che, in caso di urgenze, la presenza del personale sia rafforzata per permettere più di un colloquio nella stessa fascia oraria o effettuare l'appuntamento in giorni diversi da quelli dedicati
	Tracciabilità	Gli appuntamenti sono tracciati in termini numerici in base all'orario d'ingresso
TRASPARENZA	Informazioni generali	Le informazioni relative al servizio sono indicate nel sito web
	Reportistica	I dati relativi al numero di richieste e alla tipologia della domanda sono monitorati in tempo reale attraverso sistema di rilevazioni informatizzato, i dati sono resi disponibili nella reportistica periodica inviata all'Ufficio comunale competente

10_Signalazioni, reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utenza

L'obiettivo di garantire servizi sempre più di qualità e rispondenti alle esigenze degli utenti viene perseguito attraverso il coinvolgimento della cittadinanza che usufruisce dei servizi, mediante i seguenti strumenti.

1. Suggerimenti e segnalazioni

L'utente è l'elemento fondamentale per rilevare la qualità del servizio, nel rapporto con il soggetto che lo eroga. L'utente è pertanto sollecitato a rilasciare segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti sui servizi e sulle attività di Informagiovani.

Con il termine Segnalazione, intende la comunicazione da parte del Cittadino singolo o associato finalizzata a portare a conoscenza dei responsabili della Comune di Arezzo di una situazione di criticità. La segnalazione può essere fatta anche telefonicamente all'amministrazione comunale al numero 0575/377513 (ufficio sport, giovani e terzo settore) o scrivendo a sportgiovani@comune.arezzo.it.

Con il termine suggerimento si intende qualsiasi proposta da parte del Cittadino, singolo o associato, finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi;

Con il termine apprezzamento si intende qualsiasi comunicazione da parte del Cittadino, singolo o associato, tendente ad evidenziare aspetti positivi dei servizi di Informagiovani.

L'amministrazione comunale metterà a disposizione un'adeguata modulistica per agevolare la presentazione delle segnalazioni sopra elencate.

2. Reclami

Il reclamo è una comunicazione formale dell'utente rivolta a denunciare una situazione di malfunzionamento o di violazione degli standard di servizio dichiarati nella Carta dei Servizi che hanno avuto una conseguenza diretta sull'utente interessato. Il reclamo può essere presentato attraverso un'apposita modulistica messa a disposizione presso Informagiovani. Il reclamo può essere inviato al comune di Arezzo nelle seguenti modalità: consegna agli operatori di Informagiovani; invio all'Ufficio sport, giovani e terzo settore del Comune tramite posta elettronica all'indirizzo sportgiovani@comune.arezzo.it; invio al Comune tramite posta ordinaria (piazza Fanfani 1 Arezzo).

Il reclamo è analizzato e valutato dall'Ufficio sport, giovani e terzo settore del Comune, che assumerà i più convenienti rimedi per venire incontro alle necessità che l'utente ha richiesto.

L'ufficio comunale potrà anche convocare sia il responsabile di Informagiovani sia l'utente che ha presentato reclamo per un confronto diretto sulla situazione denunciata. Al reclamo viene data una risposta scritta entro 30 giorni dalla sua presentazione.

3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Comune si impegna, in collaborazione con il soggetto gestore, ad assicurare con periodicità almeno annuale, il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti come in precedenza indicato. Il questionario di rilevazione dell'utenza verrà predisposto dall'amministrazione comunale con il supporto del gestore. I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza mediante pubblicazione nel sito istituzionale e di Informagiovani.

I risultati delle indagini saranno la base per la valutazione della efficienza, efficacia e qualità di Informagiovani e per l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi erogati. Le segnalazioni e i reclami raccolti verranno analizzati per gli interventi correttivi da prevedere da parte dell'amministrazione comunale all'interno del Piano triennale di prevenzione della corruzione

11_Come si intende migliorare il servizio

Nell'ottica di migliorare il servizio erogato con ulteriori attività, anche in relazione all'affidamento del servizio a soggetto esterno, nel periodo 2024-2026 è previsto di introdurre nuove attività e intervenire sulle modalità di valutazione del servizio erogato, anche con la finalità di renderlo maggiormente adeguato per i bisogni dei giovani, in continua evoluzione.

Il Piano di miglioramento 2024-2026 prevede:

- Attivazione di un canale whatsapp per segnalare periodicamente informazioni agli iscritti;
- Attivazione di un profilo su Tik Tok;
- Rinnovo del sito web www.informagiovaniarezzo.org.
Il sito, avvalendosi di tecnici esterni, verrà totalmente rinnovato nella struttura, grafica e contenuti per aumentare fruibilità e accessibilità al passo con i cambiamenti tecnologici e nell'ottica di miglior fruizione dei contenuti;
- Al fine di migliorare in termini quantitativi e qualitativi la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami da parte degli utenti verranno: aggiunti quesiti sul questionario di gradimento anonimo; inviato il questionario di gradimento anonimo tramite e-mail al termine di ciascun colloquio di II° livello;
- Da gennaio 2024 verrà utilizzato un nuovo sistema di rilevazioni degli utenti di Informagiovani predisposto ad hoc dagli operatori del servizio. Il nuovo sistema di rilevazioni mira ad approfondire alcuni aspetti specifici (età target, tipologia della domanda di consulenza di II° e utenza degli sportelli specifici NEET, Segretariato Sociale e OrientaScuola) per fornire una lettura di dettaglio dei bisogni e successivamente poter erogare servizi il più possibile rispondenti al target e alla domanda.