

Centro informagiovani



Carta dei servizi

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 230 del 17/10/2024



COLLI ACCHIO

TREPPONTI. UN MONDO DI EMOZIONI

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento pubblico con cui vengono descritte in modo trasparente le attività ed i servizi erogati dal Centro Informagiovani del Comune di Comacchio, le modalità e gli standard qualitativi e quantitativi che intende offrire alla comunità locale, specie a quella giovanile.

Per elaborarla si è fatto riferimento alla

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994

“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, al D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge 272 del 11 maggio 1995

“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”.

COS'E' L'INFORMAGIOVANI

Informagiovani è uno sportello pubblico e gratuito di informazione ed orientamento per giovani e non solo, su tutti gli argomenti di loro interesse:

lavoro, formazione, volontariato, sport, tempo libero, eventi culturali, che risponde ai bisogni della comunità del territorio comunale di Comacchio.

Informagiovani è un servizio del Comune di Comacchio:

si ispira alle linee guida in materia di informazione per i giovani fornite dal *Decalogo Nazionale dei Centri Informagiovani (*) (Modena 1993).*

L'impegno di Informagiovani – LA NOSTRA MISSION

è volta a migliorare ed arricchire le opportunità dei giovani e della cittadinanza tramite l'aumento delle conoscenze e delle potenzialità individuali.

Ci impegniamo a rispettare i principi di uguaglianza, parità di trattamento, imparzialità, chiarezza, partecipazione, cortesia e disponibilità, efficacia ed efficienza, continuità, regolarità, e ad offrire un servizio professionale, competente, accogliente, aperto a tutte/i senza distinzione di razza, credo religioso, orientamento sessuale.

CONTATTI

A Comacchio in Via Teano, 3 – Porto Garibaldi (FE)

Telefono 0533-328336

E-mail informagiovani@comune.comacchio.fe.it

Pagina Facebook: "Centro Informagiovani Comune di Comacchio"

Pagina Instagram: "informagiovani.comacchio"

ORARI di APERTURA:

ORARIO INVERNALE Settembre – Giugno (calendario scolastico)

Lunedì, Giovedì e Sabato: 9.30 – 12.30; Martedì: 9.30 – 14.30;

Mercoledì e Venerdì: 15.30 – 18.30

ORARIO ESTIVO Giugno – Settembre (calendario scolastico)

Lunedì, Mercoledì, Venerdì: 9.30 – 12.30

Martedì e Giovedì: 9,30 – 12,30 e 15.30 – 18.30

PERIODI DI CHIUSURA: festività di Natale e di Pasqua, settimane intorno a Ferragosto, 25 aprile, 1 maggio, 2 Giugno seguendo il calendario scolastico.



Puoi fruire del servizio senza appuntamento, presentandoti al Centro durante gli orari di apertura al pubblico, oppure contattandoci telefonicamente, via email o tramite pagina Fb e Ig.

CI RIVOLGIAMO A:

- giovani, prioritariamente dai 16 ai 35 anni;
- tutte le persone alla ricerca di opportunità di lavoro, formazione, mobilità internazionale, tempo libero;
- istituzioni, scuole, associazioni ed enti del terzo settore, enti privati e pubblici;
- famiglie, docenti, operatori/trici di settore, educatori/trici.

COLLABORIAMO CON:

- Centri per l'Impiego, Agenzie per il Lavoro, Sportelli Politiche Attive per il Lavoro
- Università, Istituti Scolastici, Centri di Formazione Professionale, ITS
- Imprese del territorio
- Associazioni di categoria, Sindacati
- Asp e Sportello sociale, Cooperative sociali
- Biblioteca e altri uffici comunali
- Centro per le Famiglie del Delta
- Informagiovani del Coordinamento Provinciale
- Fab Lab e Centri di Aggregazione Giovanile
- CSV ed associazioni locali del terzo settore
- Uffici di Informazioni Turistiche

COSA PUOI TROVARE:

- **COLLOQUI** individuali d'informazione e di primo orientamento su lavoro, scuola, formazione, tempo libero, mobilità internazionale, altri argomenti;
- **MATERIALE INFORMATIVO** in consultazione e/o distribuzione, supporto nella consultazione e nella ricerca in autonomia;
- **INTERNET POINT** con due postazioni pubbliche per la navigazione internet gratuita, stampante, scanner e fotocopiatrice;
- **WI-FI** gratuito per dispositivi mobili (smartphone, tablet o pc portatile);
- **BACHECHE** di annunci lavoro (cerco/offro); supporto per la compilazione di domande di lavoro online, per concorsi pubblici, per la redazione o revisione del curriculum vitae;
- **EMEROTECA** con quotidiani locali e nazionali e riviste in prestito;
- **SUPPORTO** per l'iscrizione ai servizi scolastici comunali (nidi di infanzia, campi solari, mensa, trasporto, centro "Albero delle Meraviglie");
- **SALA LETTURA** a disposizione per studio, corsi, laboratori, incontri;
- punto di distribuzione della **TESSERA regionale YoungERcard**;



... E ANCORA ALTRI SERVIZI:



“OH, MY JOB!”: annuale Fiera del Lavoro dedicata all'incontro tra persone in cerca di impiego e realtà economiche del territorio del basso ferrarese, al fine di favorire l'integrazione e lo sviluppo dell'economia locale.

NEWSLETTER E SOCIAL MEDIA: newsletter periodiche dedicate a studenti/esse universitari con notizie su concorsi pubblici, borse di studio, bandi artistici e di idee, eventi locali di maggior rilievo; aggiornamento quotidiano sui social network (Facebook e Instagram)

CORSI di FORMAZIONE per ragazzi/e e adulti:

- corsi di lingue straniere aperti a tutti/e
- corsi di alfabetizzazione informatica

PROGETTI per l'EMEROTECA: promozione di lettura e prestito di quotidiani e riviste attraverso progetti dedicati in particolare alle scuole: laboratori di giornalismo, corsi di scrittura creativa, presentazioni letterarie in collaborazione con la biblioteca, diffusione dello scambio libri tramite il nostro **BOOKCROSSING**.

PROGETTI “EXTRA”: laboratori creativi, promozione di percorsi artistici, corsi dedicati al tempo libero, workshop su tematiche inerenti il lavoro e più in generale tutti gli aspetti della vita dei/delle giovani cittadini/e.





PUNTO DIGITALE FACILE

Presso il Centro Informagiovani è attivo un PUNTO DIGITALE FACILE “PNRR 2024–2025” volto all’alfabetizzazione digitale dei/delle cittadini/e, ma anche alla loro inclusione e integrazione, con un’attenzione particolare a soggetti in condizioni svantaggiate: anziani/e, stranieri/e, donne, diversamente abili, residenti in aree periferiche.

E’ uno spazio assistito da un Facilitatore Digitale, formato e a disposizione dei/delle cittadini/e, delle imprese e delle associazioni che necessitano di indicazioni e consigli sull’uso del computer, di internet, o istruzioni per l’accesso ai principali servizi on-line messi a disposizione dal Comune di Comacchio, come accesso ai servizi scolastici, prenotazione di passaporti, appuntamenti per i servizi demografici, ma anche più in generale per tutti i Servizi della Pubblica Amministrazione, quali gestione di SPID, FSE, CIE, App Io, PagoPa, ecc.

NELL' ATTIVITA' DI BACK OFFICE...

Lo sportello rimane chiuso al pubblico in alcuni orari per consentire al personale di:

- individuare le diverse fonti, sia esterne che interne all'Ente, da cui trarre informazioni per poter servire l'utenza;
- aggiornare le schede relative ai servizi offerti;
- evadere le pratiche richieste dall'utenza;
- progettare, svolgere e organizzare attività extra ordinario;
- coordinarsi, formarsi e aggiornarsi con la rete provinciale degli Informagiovani.





NELL'ATTIVITA' DI FRONT OFFICE...

L'utente può trovare personale competente ed aggiornato, accogliente e cortese, che fornisce informazioni all'utente e la orienta nei vari ambiti tematici di interesse dell'utente. Gli/Le operatori/trici si aggiornano costantemente per migliorare metodi di ricerca ed elaborazione delle informazioni, per relazionarsi sempre al meglio con l'utente e fornire strumenti concreti di risposta ai bisogni.

IL PERSONALE

Il servizio Informagiovani viene affidato a soggetto qualificato esterno all'Amministrazione Comunale a fronte di gara di appalto.

STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

BENVENUTO E ACCOGLIENZA

Viene fornito supporto immediato all'utenza nell'erogazione dei servizi di competenza o individuando un'eventuale consulenza più approfondita con l'operatore/trici.

In questo modo l'attesa allo sportello è praticamente ridotta ai minimi termini e l'utente può trovare subito soddisfazione alle proposte richieste.

L'Informagiovani garantisce un servizio che tiene conto delle differenze culturali e di genere degli utenti adeguando a questo scopo l'offerta informativa in termini di contenuto, linguaggio e comunicazione perchè le informazioni siano comprensibili a tutti/e.

STRUTTURA ACCESSIBILE

La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici, priva di barriere architettoniche e rispettosa delle normative di sicurezza, mettendo al centro l'accessibilità.

ACCESSIBILITA' come...

- *disponibilità di informazioni che consentono di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti*
- *facilità nel raggiungere gli spazi e accessibilità per le persone in situazioni di disabilità*
- *accoglienza: ogni tipologia di persona verrà accolta ed ascoltata senza discriminazione alcuna (D.Lgs.13/12/2023 n. 222 "Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità...")*

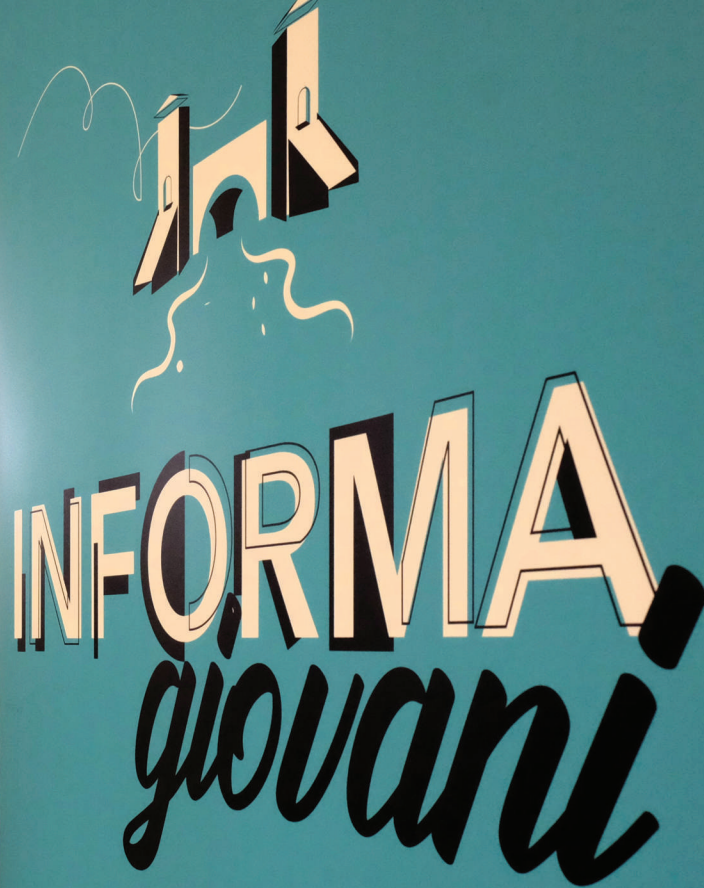
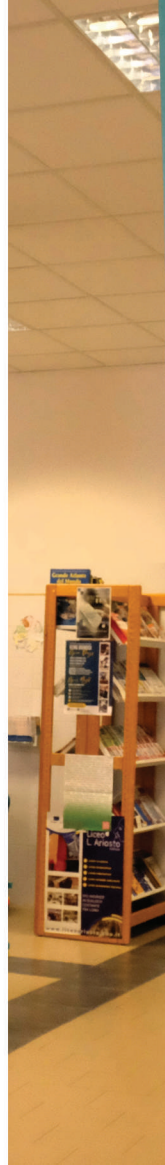


FRUIBILITA'

L'Informagiovani oltre che rappresentare un centro d'informazione è anche un centro di aggregazione della comunità locale. Per questo motivo oltre a dare risposte in tempo reale a esigenze contingenti degli utenti, favorisce la loro frequenza e si pone come punto di riferimento per lo sviluppo dell'autonomia dell'utente attraverso una relazione di aiuto basata sulla fiducia e la responsabilità.

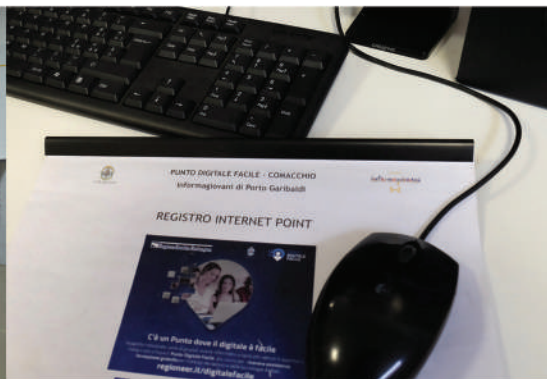
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Presso l'ufficio Informagiovani sono presenti questionari anonimi di gradimento per la valutazione dei servizi erogati che gli utenti possono compilare in forma anonima, affinché si possano rilevare criticità e/o migliorie da poter apportare.



COMUNE DI COMACCHIO





*Per informazioni ulteriori rivolgersi al Servizio Politiche Educative e Giovanili comunale:
Tel. 0533/318703 – 0533/318783 – 0533/318706 – 0533/318702
pubblicaistruzione@comune.comacchio.fe.it*

() Decalogo dei centri Informagiovani*

Terza Conferenza Nazionale Informagiovani – Modena – 25/26/27 Ottobre 1993

1. Preminenza della funzione informativa.

Attività principale dei CIG è l'informazione. Il criterio dovrebbe escludere tutti quei Centri o Agenzie per i quali l'informazione è secondaria o accessoria rispetto alle proprie finalità istituzionali.

2. Orientamento al pubblico giovanile.

I giovani sono i destinatari primi dell'azione dei CIG. Non rientrerebbero pertanto nel novero dei CIG tutti quei Centri di informazione rivolti o a un pubblico generico ovvero a segmenti sociali specifici (solo studenti, solo donne, ecc.).

3. Globalità dell'approccio informativo.

I CIG assumono i bisogni informativi giovanili nella loro interezza, tendono a coprire i principali campi di interesse che riguardano la vita delle nuove generazioni (formazione, lavoro, salute, tempo libero, sport, cultura, viaggi, ecc.). Sono pertanto generalisti e plurisettoriali (erogano cioè informazioni a tutto campo) a differenza delle Agenzie informative specializzate e settoriali operanti nella stessa area (Centri d'orientamento scolastico-professionale, Centri informazione disoccupati, ecc.).

4. Funzione di mediazione informativa.

I CIG sono strutture di informazione non sostitutive, bensì complementari e integrative di servizi già esistenti, con i quali si coordinano. I CIG sono inoltre sensori dell'evoluzione dei bisogni giovanili.

5. Accessibilità del servizio.

I CIG sono un servizio sociale a disposizione di tutti i giovani indistintamente. Non devono porre discriminazione o erigere barriere fisiche, culturali, psicologiche di alcun genere (per esempio verso minoranze etniche, disabili, tossicodipendenti, omosessuali), né favorire esclusivamente un particolare tipo di pubblico (studenti, lavoratori, ecc.). Dal requisito discendono quali corollari: facile accesso dei locali, accoglienza dell'ambiente, possibilità di colloquio individuale, fascia di apertura abbastanza estesa (standard europeo minimo quindici ore settimanali), possibilità di interpellazione epistolare, anonimato degli utilizzatori, riservatezza, gratuità delle prestazioni, tempestività di risposta.

6. Qualità dell'informazione.

In quanto servizio di rilevanza collettiva pubblica i CIG devono garantire prestazioni informative di buon livello: l'informazione erogata deve essere affidabile, aggiornata, completa, pluralistica, verificabile (trasparente), intelligibile, appropriata e trattata in modo sistematico cosicché sia facilmente reperibile.

7. Interattività del processo comunicazionale.

L'azione dei CIG deve tendere a rispondere all'evoluzione dei bisogni giovanili in modo dinamico, verificando con continuità la corrispondenza tra offerta e domanda informativa, le esigenze degli utilizzatori finali, i supporti, i canali e i metodi comunicazionali adottati, l'emergere di zone di silenzio informativo e tendere al superamento delle cause di tale silenzio. Da ciò conseguono il vincolo di rilevare sistematicamente le istanze e il livello di soddisfazione del pubblico nonché la funzione di portavoce delle richieste giovanili.

8. Professionalità e organico degli operatori.

E' un corollario dei tre punti precedenti in quanto garanzia di qualità ed efficacia del servizio. Occorre pertanto che gli operatori dei CIG siano in numero adeguato per il funzionamento del servizio, che abbiano una formazione professionale ed un ruolo adeguati, che abbiano la possibilità del necessario aggiornamento. S'esprime la necessità di strutture dotate di personale stabile, cui è possibile affiancare altre forme di collaborazione (consulenza, cooperative, servizio civile, volontariato).

9. Autonomia.

In quanto mezzi di informazione ad alta incidenza sociale i CIG devono godere di un'adeguata autonomia finanziaria e gestionale che ne garantisca, insieme con la operatività, la non subordinazione a istanze politiche, economiche, confessionali di parte.

10. I CIG aderiscono al Coordinamento italiano dei Centri Informazione Giovani e alla rete europea delle strutture d'informazione e consulenza per la gioventù [rappresentata da ERYICA], impegnandosi a conformare i propri indirizzi e i propri sistemi operativi alle indicazioni espresse da tali organismi. Il Coordinamento Italiano CIG fa parte del Coordinamento Nazionale Sistema Informativo Giovanile costituito presso il Ministero dell'interno.



CENTRO INFORMAGIOVANI

A Comacchio, località Porto Garibaldi in Via Teano, 3

Telefono 0533-328336

E-mail informagiovani@comune.comacchio.fe.it

Pagina Facebook: “Centro Informagiovani Comune di Comacchio”

Pagina Instagram: “[informagiovani.comacchio](https://www.instagram.com/informagiovani.comacchio)”