



# COMUNE DI OTTATI

Provincia di Salerno

Via XXIV maggio, 53 – C.A.P. 84020 Tel. e Fax: 0828 966002 – 966244 C.F 00547700658  
Sito Web : [www.comuneottati.net](http://www.comuneottati.net) E-mail : [comuneottati@tin.it](mailto:comuneottati@tin.it)

## ORIGINALE VERBALE DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE

<b>N. 08</b>	<b>Oggetto: AZIONE DI SISTEMA A LINE OPERATIVE REGIONALI – PUNTO INFORMAGIOVANI – APPROVAZIONE SCHEDA PROGETTUALE.</b>
<b>Data</b>	
<b>24 Giugno 2009</b>	

L'anno duemilanove il giorno ventiquattro del mese di **Giugno** alle ore **09,00** nella Sede Municipale, in **OTTATI**, a seguito a convocazione disposta dal Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale nella persona dei signori:

Generalità		Carica	Pres.	Ass.
dr. Serafino	PUGLIESE	Sindaco	X	
Alessandro	CAPOZZOLI	Assessore	X	
dr. Pasquale	MARINO	Assessore		X
Aldo	DODDATO	Assessore	X	
Daniele	MONACO	Assessore	X	
Totale			4	1

Fra gli assenti sono giustificati i signori  
**Pasquale MARINO**

Assume la Presidenza il **dr. Serafino PUGLIESE**, in qualità di **Sindaco pro-tempore** del Comune di **OTTATI**, che accertata l'esistenza del numero legale, sottopone all'esame ed alla discussione della Giunta Comunale la proposta di deliberazione in argomento.

Assiste alla Seduta il Segretario Comunale Capo **dr. Giovanni AMENDOLA**

..... in continuazione di seduta .....

# LA GIUNTA COMUNALE

## PREMESSO che:

- La RACCOMANDAZIONE n° R(90)7 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa sull'informazione e consulenza ai giovani, del 21 febbraio 1990 e poi la CARTA EUROPEA dell'informazione alla gioventù, Bratislava 3 dicembre 1993, approvata dalla IV Assemblea Generale di Eryca sono gli "eurodocumenti" che, per la prima volta, fanno riferimento all'idea di tenere unite le dimensioni informazione e partecipazione giovanile;
- Il "LIBRO BIANCO della Commissione europea: un nuovo impulso per la gioventù europea", Bruxelles 2001, per la prima volta, riporta la voce dei giovani europei appositamente consultati sul tema dell'informazione e più in generale delle politiche giovanili. Ma non solo: partendo dall'affermazione "*la partecipazione è indissociabile dall'informazione*", si fissano i principi di tutte le azioni di informazione e di comunicazione e le relative linee direttrici, si sottolinea che l'informazione deve corrispondere alle aspettative e bisogno dei giovani e raggiungerli nei loro luoghi, si richiama la necessità dell'uso delle nuove tecnologie e dello sviluppo del counseling;
- Successivamente il binomio trova altre fonti nella revisione della "CARTA EUROPEA DELLA PARTECIPAZIONE DEI GIOVANI ALLA VITA LOCALE E REGIONALE", Consiglio d'Europa 21 maggio 2003 nella nuova Raccomandazione del Consiglio d'Europa del 23/11/2003, e nella nuova "CARTA EUROPEA dell'Informazione della Gioventù europea", Bratislava novembre 2004;
- L'evoluzione del concetto di partecipazione trova spazio nei numerosi nuovi ambiti di "politiche settoriali" che gli enti locali sono invitati ad adottare per favorire l'effettiva partecipazione dei giovani: sport, habitat, trasporti, scambi, uguaglianza tra uomini e donne, accesso alla cultura e ai diritti, sviluppo sostenibile, lotta alla violenza, alla delinquenza ed alla discriminazione, sessualità;
- Nella seconda, che sostituisce quella del 1993, si conferma la linea comune sia del Libro Bianco che della Carta di Partecipazione e cioè "*l'informazione deve promuovere la partecipazione dei giovani come cittadini attivi nella società*";
- Le basi di quella che doveva diventare la Carta europea della partecipazione dei giovani alla vita locale e regionale vennero poste al momento della prima e della seconda conferenza sulle politiche per la gioventù, organizzate dalla Conferenza permanente dei poteri locali e regionali d'Europa (CPLRE), a Losanna (giugno 1998) e a Langollen (settembre 1991). Poco dopo, nel marzo del 1992, il CPLRE ha adottato la Risoluzione 237 e il suo Articolo 22 relativo all'adozione della Carta;
- Nel sostenere e nell'incoraggiare la partecipazione dei giovani, le autorità locali e regionali contribuiscono ugualmente ad integrarli nella società, aiutandoli ad affrontare non solo le difficoltà e le pressioni che subiscono, ma anche le sfide di una società moderna in cui l'anonimato e l'individualismo sono spesso accentuati. Nondimeno, perché la partecipazione dei giovani alla vita locale e regionale si riveli un successo duraturo e significativo, non è sufficiente sviluppare o ristrutturare i sistemi politici ed amministrativi. Ogni politica e ogni attività di promozione della partecipazione dei giovani deve accertarsi che esista un ambiente culturale rispettoso dei giovani e deve tener conto della diversità delle loro esigenze, delle loro situazioni e delle loro aspirazioni. Deve inoltre comportare una dimensione di svago e di piacere;
- La Carta dell'Informazione della Gioventù Europea adottata a Bratislava (Repubblica Slovacca) il 19 novembre 2004 dalla XV Assemblea Generale della Agenzia della Gioventù Europea (ERYCA), disciplina i principi che costituiscono le linee guida per l'informazione, che rappresenta la garanzia del diritto all'informazione giovanile;
- I detti documenti definiscono anche le politiche settoriali rivolte ai giovani da perseguire;

- Le dette Politiche sono condivise da questa Amministrazione che le fa proprie e si impegna a realizzarle nei limiti delle proprie competenze istituzionali;
- Che con propria deliberazione numero n.° 07 in data odierna, resa immediatamente eseguibile, sono stati recepiti la Carta europea della partecipazione dei giovani alla vita locale e regionale del Consiglio d'Europa, il "Libro Bianco della Commissione Europea: un nuovo impulso per la gioventù europea", la Risoluzione del Consiglio d'Europa del 25 novembre 2003 ( obiettivi comuni sulla partecipazione e informazione dei giovani) e La Carta dell'Informazione della Gioventù Europea adottata a Bratislava (Repubblica Slovacca) il 19 novembre 2004 dalla XV Assemblea Generale della Agenzia della Gioventù Europea (ERYCA), disciplina i principi che costituiscono le linee guida per l'informazione, che rappresenta la garanzia del diritto all'informazione giovanile;
- Che la Regione Campania con Decreto dirigenziale n. 73 del 18/12/2008, richiede ai fini della partecipazione del Comune alle azioni di sistema per il rafforzamento del SIRG la definizione di alcune misure organizzative standard ai fini della omogeneità dei servizi sul territorio;
- Che si ritiene dunque necessario definire gli standard di organizzazione e funzionamento ai fini della approvazione della scheda progettuale con gli allegati relativi per l'azione di sistema dell'azione A delle Linee operative regionali;

**VISTI :**

- i principi e gli obiettivi della Carta Europea della partecipazione dei giovani alla vita comunale e regionale del Consiglio d'Europa 21 maggio 2003;
- il "LIBRO BIANCO della Commissione europea: un nuovo impulso per la gioventù europea", del 2001;
- la nuova "CARTA EUROPEA dell'Informazione della Gioventù europea", approvata a Bratislava novembre 2004;
- la Risoluzione del Consiglio d'Europa del 25 novembre 2003 ( obiettivi comuni sulla partecipazione e informazione dei giovani), allegati alla presente quali sue parti integranti e sostanziali;
- la Carta dell'Informazione della Gioventù Europea adottata a Bratislava (Repubblica Slovacca) il 19 novembre 2004 dalla XV Assemblea Generale della Agenzia della Gioventù Europea (ERYCA), che disciplina i principi che costituiscono le linee guida per l'informazione, che rappresenta la garanzia del diritto all'informazione giovanile;
- la Delibera di G.R. n. 777 del 30.4.2008;
- la L.R. n. 14\2000;
- l'art. 48 del TUEL;
- gli artt.107 e 109 del TUEL;

**ACQUISITO** il parere favorevole di regolarità tecnica reso ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L.;

**CON VOTO** unanime reso come per legge;

## DELIBERA

Per i motivi e secondo quanto esposto in premessa,

1. Che in attuazione di quanto stabilito nel Decreto Dirigenziale n. 73 del 18/12/2008, della Regione Campania, settore Politiche Giovanili, e in particolare dell'azione di sistema di cui al punto A delle Linee operative approvate dalla DGR. N. 777 del 30.4.2008, che richiede ai fini della partecipazione del Comune alle azioni di sistema per il rafforzamento del SIRG la definizione di alcune misure organizzative standard ai fini della omogeneità dei servizi sul territorio, di approvare la scheda progettuale allegata alla presente comprensiva dei relativi allegati che definiscono gli standard dei servizi Informagiovani;

2. di imputare ai fini del cofinanziamento della detta azione progettuale la somma di € 1.150,00 sull'intervento n. 1.01.08.08 e sul cap. n.1 del B.P.2009;
3. Di dare mandato al Responsabile del procedimento per tutti gli atti conseguenti e di comunicazione e trasmissione al Settore Regionale Politiche Giovanili ai fini della partecipazione all'azione di sistema di cui al punto 1.

Pareri favorevoli, in ordine alla regolarità tecnico/contabile sulla proposta di deliberazione oggetto del presente provvedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma 1, del T.U. Enti Locali approvato con D.L.gsv. 18 agosto 2000, n. 267, e successive modifiche ed integrazioni.

**PARERE di REGOLARITA' TECNICA**

**PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**

Il Responsabile del Servizio	Il Responsabile del Servizio
Salvatore ZAZZARO	rag. Raffaele FASANO

Di quanto sopra si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene sottoscritto.

**Il Presidente**

- dr. Serafino PUGLIESE -

**Il Segretario Comunale**

- dr. AMENDOLA dr. Giovanni -

**Certificato di pubblicazione**

Si attesta che copia della presente deliberazione viene pubblicata all' Albo Pretorio di questo Comune (n. 142 ) per quindici giorni consecutivi a partire da oggi 29 GIU. 2009 e che gli estremi della medesima sono contenuti in elenco, di pari data trasmesso contestualmente ai capigruppo consiliari con nota prot. 2425 (art. 125 del T.U. Enti approvato con D.L.gsv. 18 agosto 2000, n. 267, e ss. mm. ed ii.)

OTTATI, li 29 GIU. 2009

**Il Segretario Comunale**

- dr. AMENDOLA dr. Giovanni -

**Esecutività**

La presente deliberazione:

- È stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del T.U. Enti Locali approvato con D.L.gsv. 18 agosto 2000, n. 267, e ss.mm.ed ii.

OTTATI, li

**Il Segretario Comunale**

- dr. AMENDOLA dr. Giovanni -

- È divenuta esecutiva in data \_\_\_\_\_ essendo trascorsi dieci giorni dalla data di inizio pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, 3° comma, del T.U. Enti Locali approvato con D.L.gsv. 18 agosto 2000, n. 267, e ss.mm. ed ii.

OTTATI, li

29 GIU. 2009

**Il Segretario Comunale**

- dr. AMENDOLA dr. Giovanni -



**SETTORE POLITICHE GIOVANILI E DEL FORUM REGIONALE DELLA GIOVENTU'**

Oggetto:	Linee Operative per i Giovani - Anno 2008.
AZIONE "A"	<b>"INFORMIAMOCI - PROMOZIONE E INCENTIVAZIONE DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI E COORDINAMENTO DELLA RETE SIRG"</b> .

Allegato C

**"INFORMIAMOCI - PROMOZIONE E INCENTIVAZIONE DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI E COORDINAMENTO DELLA RETE SIRG" - AZIONE DI SISTEMA SUI CENTRI**

**PROPOSTA PROGETTUALE - CENTRI**

**N.B. La compilazione di tale scheda progettuale è condizione di ammissibilità per l'azione di sistema. La proposta deve evidenziare tutti gli elementi in grado di consentire al Settore di valutare adeguatamente la proposta.**

Il sottoscritto ( per il Centro)

Nome Fulvia  
Cognome Galardo  
Telefono 0828/948209  
E - mail [rocca.amministrative@email.it](mailto:rocca.amministrative@email.it)

Il sottoscritto ( per il Punto Albanella)

Nome Maurizio  
Cognome Cammarano  
Telefono 0828/781126  
E - mail [finanziario@comune.albanella.sa.it](mailto:finanziario@comune.albanella.sa.it)

Il sottoscritto ( per il Punto Castelvita)

Nome Mario  
Cognome Vincenzo  
Telefono 0828/975009

E - mail [comunecastelcivita@libero.it](mailto:comunecastelcivita@libero.it) - [ettorecampanaro@tiscali.it](mailto:ettorecampanaro@tiscali.it)

**Il sottoscritto ( per il Punto Sant'Angelo a Fasanella)**

Nome Matteo

Cognome Greco

Telefono 0828/961006

E - mail [comune.santageloaf@libero.it](mailto:comune.santageloaf@libero.it)

**Il sottoscritto ( per il Punto Ottati)**

Nome Salvatore

Cognome Zazzaro

Telefono 0828/966002

E - mail [comuneottati@tin.it](mailto:comuneottati@tin.it)

**Il sottoscritto ( per il Punto Sacco)**

Nome Annunziata

Cognome Conte

Telefono 0974/943001

E - mail [tributi.sacco@libero.it](mailto:tributi.sacco@libero.it)

**Il sottoscritto ( per il Punto Piaggine)**

Nome Massimo

Cognome Bruno

Telefono 0974/942014

E - mail [segreteria@piaggine.net](mailto:segreteria@piaggine.net)

**Il sottoscritto ( per il Punto Bellosguardo)**

Nome Emilio

Cognome Sarnicola

Telefono 0828/965026

E - mail [anag.bellosguardo@libero.it](mailto:anag.bellosguardo@libero.it)

promuovere l'informazione e partecipazione giovanile, sarà coinvolta l'utenza giovanile nella produzione e divulgazione delle informazioni.

### ANALISI DI CONTESTO sulle azioni progettuali (SWOT analysis)

Evidenziare le criticità e i punti di debolezza, opportunità e vincoli riscontrati rispetto alla situazione attuale del Distretto nello svolgimento delle attività di sistema del progetto.

( N.B. riempire le colonne sottostanti)

<p>Punti di forza</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.vastità del territorio del distretto di riferimento</li> <li>2.i comuni aderenti alla rete informagiovani costituiscono centri di riferimenti di quelli limitrofi non aderenti alla rete</li> <li>3.aumento nei giovani dell'interesse per l'aggregazione sociale</li> </ol>	<p>Punti di debolezza</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mancanza di un adeguato piano di comunicazione dell'iniziativa</li> <li>2.spopolamento giovanile del territorio</li> <li>3.</li> </ol>
<p>Opportunità</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. realizzare un adeguato piano di informazione e comunicazione dell'iniziativa</li> <li>2.aumentare le ore di back office e front office</li> <li>3.</li> </ol>	<p>Vincoli</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.esiguità delle risorse finanziarie</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>
<p><b>1. funzioni istituzionali</b> ( accesso ai servizi, orari di apertura, copertura territoriale, rapporto utenza potenziale utenza effettiva).</p>	
<p>Punti di forza</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.esistenza di numerose di realtà locali di particolare di interesse per i giovani</li> <li>2.pluralità delle fonti informative</li> <li>3.</li> </ol>	<p>Punti di debolezza</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mancata individuazione del flusso informativo</li> <li>2.carenza di professionalità degli operatori</li> <li>3.</li> </ol>
<p>Opportunità</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. utilizzo di professionalità competenti nel settore dell'informazione</li> <li>2.formazione del personale sulle tecniche informatiche per la creazione e il mantenimento di un sistema integrato</li> <li>3.</li> </ol>	<p>Vincoli</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.esiguità delle risorse finanziarie</li> <li>2.mancanza d un alinea telefonica ADSL pienamente funzionante in tutto il distretto territoriale.</li> <li>3.</li> </ol>
<p><b>2. funzioni di sistema</b> ( uso e sviluppo del monitoraggio utenza da parte dei Centri e Punti del Distretto, di analisi della domanda, di coordinamento della rete e dei Punti, di potenziamento attività di sviluppo della rete, con creazione e gestione dei rapporti di rete tra il centro i punti e tra la rete locale e le agenzie provinciali e la regione e i Forum Giovanili con funzionamento e convocazioni bimestrali del comitato direttivo Informagiovani e Forum - monitoraggio dello sviluppo quantitativo e qualitativo della rete distrettuale con rapporto semestrale al coordinamento provinciale e regionale, integrazione e coordinamento con altri organismi che svolgono attività o detengono informazioni di interesse per i giovani).</p>	
<p>Punti di forza</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.rilevamento ed elaborazione dei dati da parte di operatori qualificati</li> <li>2.esistenza di associazioni di volontariato e di numerose realtà locali di particolare interesse</li> <li>3.</li> </ol>	<p>Punti di debolezza</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. scarsa cultura della partecipazione</li> <li>2. mancanza di un programma omogeneo e di sviluppo delle politiche giovanile sul territorio</li> <li>3.</li> </ol>
<p>Opportunità</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.analisi dei bisogni e delle esigenze sociali dei giovani del territorio di riferimento</li> <li>2.creazione del prodotto informativo adeguato al contesto territoriale</li> <li>3.</li> </ol>	<p>Vincoli</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.esiguità delle risorse finanziarie</li> <li>2.periodo di tempo determinato per l' attuazione dell'iniziativa</li> <li>3.</li> </ol>
<p><b>3. funzioni di elaborazione dei prodotti informativi e divulgazione delle informazioni e delle attività di consulenza</b> ( uso e sviluppo di banche dati regionali in sinergia e collegamento con il Centro di risorse regionale, la redazione provinciale e i Punti distrettuali - promozione di campagne informative a livello distrettuale, counseling/orientamento, adeguatezza delle banche dati disponibili dal punto di vista quali quantitativo e utilizzo efficace delle informazioni disponibili, efficacia dei canali/supporti/codici attualmente utilizzati per l'erogazione delle informazioni e delle modalità di erogazione dei servizi complementari rispetto ai bisogni dell'utenza, livello di coinvolgimento dell'utenza nella produzione e divulgazione delle informazioni).</p>	



	Lunedì		18	4			
	Martedì				8		4
	Mercoledì		18	4			
	Giovedì					12	4
	Venerdì		18	4		12	4
	Sabato					12	4
	Domenica						

Punto Sacco		Monte ore antimeridiano attuale	Monte ore postmeridiano attuale	gg. di apertura mensili	Incremento monte ore antimeridiano da realizzare	Incremento monte ore postmeridiano da realizzare	Incremento gg. di apertura mensili
	Lunedì						
	Martedì	8		4		12	4
	Mercoledì						
	Giovedì						
	Venerdì					12	4
	Sabato						
	Domenica						

Punto Aquara		Monte ore antimeridiano attuale	Monte ore postmeridiano attuale	gg. di apertura mensili	Incremento monte ore antimeridiano da realizzare	Incremento monte ore postmeridiano da realizzare	Incremento gg. di apertura mensili
	Lunedì	12		4			
	Martedì					12	4
	Mercoledì						
	Giovedì				8		4
	Venerdì						

	Sabato						
	Domenica						

Punto Sant'Angelo a Fasanella		Monte ore antimeridia no attuale	Monte ore postmeridian o attuale	gg. di apertur a mensili	Incremento monte ore antimeridian o da realizzare	Incremento monte ore postmeridian o da realizzare	Incremento gg. di apertura mensili
	Lunedì	8		4	8		4
	Martedì						
	Mercoledì						
	Giovedì						
	Venerdì					12	4
	Sabato						
	Domenica						

Punto Bellosguardo		Monte ore antimeridia no attuale	Monte ore postmeridian o attuale	gg. di apertur a mensili	Incremento monte ore antimeridian o da realizzare	Incremento monte ore postmeridian o da realizzare	Incremento gg. di apertura mensili
	Lunedì					12	4
	Martedì	8		4			
	Mercoledì				8		4
	Giovedì						
	Venerdì						
	Sabato					12	4
	Domenica						

Punto Ottati		Monte ore antimeridia no attuale	Monte ore postmeridian o attuale	gg. di apertur a mensili	Incremento monte ore antimeridian o da realizzare	Incremento monte ore postmeridian o da realizzare	Incremento gg. di apertura mensili
	Lunedì					12	4
	Martedì		8	4			
	Mercoledì					12	4

	Giovedì		8	4			
	Venerdì						
	Sabato				12		4
	Domenica						

Punto Piaggine		Monte ore antimeridiano attuale	Monte ore postmeridiano attuale	gg. di apertura mensili	Incremento monte ore antimeridiano da realizzare	Incremento monte ore postmeridiano da realizzare	Incremento gg. di apertura mensili
	Lunedì				12		4
	Martedì	16	8	4			
	Mercoledì	24		4		12	4
	Giovedì	24		4		12	4
	Venerdì						
	Sabato						
	Domenica						

**Potenziamento delle funzioni di sistema** ( uso e sviluppo del monitoraggio utenza da parte dei Centri e Punti del Distretto, di analisi della domanda, di coordinamento della rete e dei Punti, di potenziamento attività di sviluppo della rete, con creazione e gestione dei rapporti di rete tra il centro i punti e tra la rete locale e le agenzie provinciali e la regione e i Forum Giovanili con funzionamento e convocazioni bimestrali del comitato direttivo Informagiovani e Forum - monitoraggio dello sviluppo quantitativo e qualitativo della rete distrettuale con rapporto semestrale al coordinamento provinciale e regionale, integrazione e coordinamento con altri organismi che svolgono attività o detengono informazioni di interesse per i giovani).

INDICATORE	DA	A	INDICATORE	DA	A
	N.	N.			
INCONTRI DI COMITATO DIRETTIVO INFORMAGIOVANI E FORUM	2	6	REPORT DATI AL COORDINAMENTO REGIONALE	1	6

INDICATORE	DA	A
	N. incontri realizzati nel 2008	N. incontri che si prevede di realizzare nei 12 mesi
Riunioni operative di equipe con i punti della	2	16

rete		
Riunioni/incontri di aggiornamento/formazione	4	12

#### COINVOLGIMENTO GIOVANI

INDICATORE	DA	A
Centro	attive	Da attivare
<b>Protocolli/convenzioni con associazioni giovanili</b>	N.0	N.2
Altro (specificare)		
<b>Protocolli/convenzioni con altre associazioni (L. 266 etc.)</b>	N.0	N.1
Altro (specificare)		
<b>Forum giovanili</b>	N. 0	N. 2

#### RETE CON ALTRE ISTITUZIONI

INDICATORE	DA	A
Centro	attive	Da attivare
Protocolli/convenzioni con scuole o altri enti o istituzioni	0	3

INDICATORE	DA	A	INDICATORE	DA	A
	N.	N.			
ANALISI DEI DATI DI CITYZEN ANALISIS DI DISTRETTO	286	Tutta l'utenza	REPORT DATI AL COORDINAMENTO REGIONALE	286	Tutta l'utenza

INDICATORE		DA	A
Centro\Punto ( indicare per ciascun Comune)		% utenti attualmente registrati	% utenti registrati da realizzare
1.Roccadaspide	Cityzen analysis	10,00%	Registrazione di tutta l'utenza
2.Albanella	Cityzen analysis	18,00%	Registrazione di tutta l'utenza
3.Castelcivita	Cityzen analysis	3,00%	Registrazione di tutta l'utenza
4.Aquara	Cityzen analysis	0,00%	Registrazione di

			tutta l'utenza
5.Ottati	Cityzen analysis	0,00%	Registrazione di tutta l'utenza
6.Sant'Angelo a Fasanella	Cityzen analysis	0,00%	Registrazione di tutta l'utenza
7.Bellosguardo	Cityzen analysis	0,00%	Registrazione di tutta l'utenza
8.Sacco	Cityzen analysis	0,00%	Registrazione di tutta l'utenza
9.Piaggine	Cityzen analysis	0,00%	Registrazione di tutta l'utenza

**Potenziamento delle attività di elaborazione dei prodotti informativi e divulgazione delle informazioni e delle attività di consulenza** ( uso e sviluppo di banche dati regionali in sinergia e collegamento con il Centro di risorse regionale, la redazione provinciale e i Punti distrettuali - promozione di campagne informative a livello distrettuale, counseling/orientamento, adeguatezza delle banche dati disponibili dal punto di vista quali quantitativo e utilizzo efficace delle informazioni disponibili, efficacia dei canali/supporti/codici attualmente utilizzati per l'erogazione delle informazioni e delle modalità di erogazione dei servizi complementari rispetto ai bisogni dell'utenza, livello di coinvolgimento dell'utenza nella produzione e divulgazione delle informazioni).

#### **FRONT OFFICE**

<b>INDICATORE</b>	<b>DA</b>		<b>A</b>	
Centro Roccadaspide	Servizi	Si/no	servizi	Si/no
1.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			
Punto ( Albanella)				
2.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			

--	--	--	--	--

Punto (Castelclivita)				
3.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			

Punto (Ottati)				
4.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			

Punto (Aguara)				
5.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			

Punto (Sant'Angelo a Fasanelle)				
6.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			

Punto (Bellosguardo)				
7.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			

Punto (Sacco)				
8.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			

Punto ( Piaggine)				
9.	Informazione	si	Informazione	si
	Orientamento	si	Orientamento	si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	si
	Altro (specificare)			

#### DISPONIBILITA' DI SERVIZI PERSONALIZZATI DI ORIENTAMENTO ACCOMPAGNAMENTO

DA		A	
INDICATORE		INDICATORE	
Centro/Punti			
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento n. medio di utenti mensile	Incremento Monte ore mensile
<p>Nell'anno 2008 è stato realizzato un corso di orientamento presso Istituti Scolastici Superiori presenti nel Distretto n.59 in cui vi era la presenza di giovani provenienti dai diversi comuni del Distretto con la durata di un monte ore annuale di 90 ore.</p>		<p>L'idea progettuale intende individuare l'intera utenza presente in tutto il territorio Distrettuale distribuendo le figure professionali previste nei diversi Punti e nel Centro Informagiovani. Si prevede un orario consono alle esigenze e al numero dell'utenza presente per ogni Centro o Punto creando un aumento del monte ore mensile di circa 70 ore.</p>	

#### PROMOZIONE MULTICANALITA' E SUPPORTI INNOVATIVI

DA			A		
INDICATORE			INDICATORE		
Centro					
Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)	Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)



Newsletter e mail	no	Distretto n. 59	Newsletter e mail	si	Distretto n. 59
SMS	no	Distretto n. 59	SMS	si	Distretto n. 59
Pubblicazioni (bollettini giornali)	no	Distretto n. 59	Pubblicazioni (bollettini giornali)	si	Distretto n. 59
Digital signage	no	Distretto n. 59	Digital signage	si	Distretto n. 59
Altro (specificare)			Altro (specificare)		
Punto ( Albanella)					
Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)	Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)
Newsletter e mail	no	Distretto n. 59	Newsletter e mail	si	Distretto n. 59
SMS	no	Distretto n. 59	SMS	si	Distretto n. 59
Pubblicazioni (bollettini giornali)	no	Distretto n. 59	Pubblicazioni (bollettini giornali)	si	Distretto n. 59
Digital signage	no	Distretto n. 59	Digital signage	si	Distretto n. 59
Altro (specificare)			Altro (specificare)		

Punto ( Castelcivita)					
Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)	Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)
Newsletter e mail	no	Distretto n. 59	Newsletter e mail	si	Distretto n. 59
SMS	no	Distretto n. 59	SMS	si	Distretto n. 59
Pubblicazioni (bollettini giornali)	no	Distretto n. 59	Pubblicazioni (bollettini giornali)	si	Distretto n. 59
Digital signage	no	Distretto n. 59	Digital signage	si	Distretto n. 59
Altro (specificare)			Altro (specificare)		

Punto ( Ottati)					
Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)	Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)
Newsletter e mail	no	Distretto n. 59	Newsletter e mail	si	Distretto n. 59

SMS	no	Distretto n. 59	SMS	si	Distretto n. 59
Pubblicazioni (bollettini giornali)	no	Distretto n. 59	Pubblicazioni (bollettini giornali)	si	Distretto n. 59
Digital signage	no	Distretto n. 59	Digital signage	si	Distretto n. 59
Altro (specificare)			Altro (specificare)		

Punto ( Aquara)					
Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)	Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)
Newsletter e mail	no	Distretto n. 59	Newsletter e mail	si	Distretto n. 59
SMS	no	Distretto n. 59	SMS	si	Distretto n. 59
Pubblicazioni (bollettini giornali)	no	Distretto n. 59	Pubblicazioni (bollettini giornali)	si	Distretto n. 59
Digital signage	no	Distretto n. 59	Digital signage	si	Distretto n. 59
Altro (specificare)			Altro (specificare)		

Punto (Sant'angelo a Fasanella)					
Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)	Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)
Newsletter e mail	no	Distretto n. 59	Newsletter e mail	si	Distretto n. 59
SMS	no	Distretto n. 59	SMS	si	Distretto n. 59
Pubblicazioni (bollettini giornali)	no	Distretto n. 59	Pubblicazioni (bollettini giornali)	si	Distretto n. 59
Digital signage	no	Distretto n. 59	Digital signage	si	Distretto n. 59
Altro (specificare)			Altro (specificare)		

Punto ( Sacco)					
Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)	Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)

Rocccaspide	Attualmente	Nell'idea progettuale prevista verranno utilizzate su tutto il territorio Distrettuale 59 numero 4 esperti di indirizzo professionali differenti ma coerenti con le esigenze dell'utenza e le attività da realizzare. Esse utilizzeranno tutte le fonti in cui sarà possibile reperire indirizzi utili all'utenza e per la reperibilità della stessa utenza.
Albanella	nell'intero Distretto	
Castelcivita	59 vengono	
Ottati	utilizzati come fonte	
Aquara	per il Back Office	
Sant'Angelo a	personale	
Fasanella	dipendente	
Bellosguardo	dell'ente in cui vi è	
Sacco	presente il centro e	
Piaggine	i punti.	

INDICATORE	Si/no	DA	A
		N.	N.
USO BANCA DATI REGIONALE	no	0	Utilizzo totale del servizio
PROMOZIONE DI CAMPAGNE INFORMATIVE	no	0	Saranno proposte diverse campagne promozionali per la divulgazione delle notizie in possesso dal Centro. Attualmente non quantificabili in quanto saranno realizzate sulla base delle informazioni da divulgare.
PRODUZIONE DI PACCHETTI INFORMATIVI DA FORNIRE ALLE RETI DISTRETTUALI	no	0	Attualmente non quantificabili in quanto saranno realizzate sulla base delle informazioni da divulgare.

Grado di soddisfazione dell'utenza	La Regione valuterà l'opportunità/possibilità di procedere a indagini di customer sadisfaction.
------------------------------------	---

**Verifiche** (descrivere le modalità previste per verificare il progetto in fase di realizzazione)

Per la verifica dell'efficacia e l'efficienza del presente progetto, verranno utilizzati una serie di indicatori relativi al funzionamento della struttura Informagiovani, che vadano a "misurare" risultati conseguiti in termini di valorizzazione del centro come luogo privilegiato per la gestione di informazioni mirate, ma anche come luogo di scambio di iniziative ed esperienze, che possano dare impulso alla attivazione e partecipazione della popolazione giovanile alla vita sociale:

- numero di utenti ;
- continuità e flessibilità degli orari;
- grado di attivazione;
- numero di "ritorni" degli utenti ;
- numero di contatti attivati con aziende e associazioni;
- capacità di mettere in circolo informazioni e stimolare contatti tra utenti;

Pertanto, ai fini della verifica dell'iniziativa verranno forniti indicatori numerici e qualitativi sui risultati raggiunti in termini di funzionalità del centro e dei punti, sulla

frequenza e sull'organizzazione di attività mediante l'organizzazione di un convegno al quale saranno invitati a partecipare tutte le amministrazioni partecipanti al progetto, gli operatori dell'iniziativa i promotori e naturalmente i destinatari dell'offerta ovvero i giovani.

**Evento finale di valutazione dei risultati** (descrivere l'evento finale nel quale la Regione potrà prendere visione dei risultati del progetto)

Ai fini della verifica dell'iniziativa verranno forniti indicatori numerici e qualitativi sui risultati raggiunti in termini di funzionalità del centro e dei punti, sulla frequenza e sull'organizzazione di attività mediante l'organizzazione di un convegno al quale saranno invitati a partecipare tutte le amministrazioni partecipanti al progetto, gli operatori dell'iniziativa i promotori e naturalmente i destinatari dell'offerta ovvero i giovani.

### Risultati attesi

1. Conoscere l'universo giovanile dei comuni di Quingentole al fine di creare una **rete comunicativa di istituzioni, associazioni, giovani**, attraverso una serie di incontri e scambi utili per conoscersi e fare conoscere il Servizio Informagiovani;
2. Rafforzare l'**utilità sociale della funzione informativa per i giovani dai 14 ai 29 anni della zona** ovvero **decentrare l'informazione, portare l'informazione là dove sono i giovani**, attivando azioni che consentono di fare arrivare ai giovani l'informazione prodotta ed elaborata, **cercando la loro collaborazione e il loro coinvolgimento** rispetto all'azione ricevuta;
3. **Consolidare lo sviluppo del servizio Informagiovani** del Distretto 59 in termini di qualità ed efficacia e individuare **azioni di promozione**;
4. Individuazione di **azioni promozionali e informative nei singoli comuni** del bacino territoriale.

### STRUMENTI DI GESTIONE CHE SI PREVEDE DI ATTIVARE DA UTILIZZARE CON LA VOCE C - SPESE DI FUNZIONAMENTO

(barrare uno o più strumenti)

- Affiancamento con Associazioni di Volontariato ( ex L. 11 agosto 1991, n. 266, DPCM 30 marzo 2001, L.R. 8 febbraio 1993, n. 9, Delibera di G.R. del 15 marzo 2002 n. 1079) - almeno il 50% dei soci di età inferiore a 29 anni; previsione nell'oggetto sociale di attività dirette a promuovere la informazione e partecipazione giovanile.
- Terzi prestatori di servizi ( ex D.lgs. n. 163\2006 e L.R. n. 3\2007) : operatori economici competenti nello specifico settore della informazione e della comunicazione, con esperienza di almeno 1 anno. L'operatore dovrà utilizzare presso l'Ente persone in possesso di formazione almeno di livello universitario, con diploma di laurea nelle classi di laurea sotto indicate.
- X** Collaboratori ( ex art.7, comma 6 e ss., D.lgs. n. 165\2001, art.110, comma 6, del TUEL, Circolare n. 4 del 2004 e n.2\2008 Ministero Riforme e innovazioni nella P.A., Circolare INPDAP n. 5 del 2005, Parere UPPA n. 5\2008, e ss.) : con diploma di laurea nelle classi di laurea sotto indicate.

Classi di laurea ex D.M. 28-11-2000 :

N° classe	Denominazione
13/S	Classe delle lauree specialistiche in editoria, comunicazione multimediale e giornalismo
43/S	Classe delle lauree specialistiche in lingue straniere per la comunicazione internazionale
49/S	Classe delle lauree specialistiche in metodi per la ricerca empirica nelle scienze

sociali

- 56/S Classe delle lauree specialistiche in programmazione e gestione dei servizi educativi e formativi
- 57/S Classe delle lauree specialistiche in programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali
- 58/S Classe delle lauree specialistiche in psicologia
- 59/S Classe delle lauree specialistiche in pubblicità e comunicazione d'impresa
- 60/S Classe delle lauree specialistiche in relazioni internazionali
- 67/S Classe delle lauree specialistiche in scienze della comunicazione sociale e istituzionale

Classi delle lauree universitarie ex D.M. 16-3-2007 :

L-12 mediazione linguistica

L-16 scienze dell'amministrazione e dell'organizzazione

L-19 scienze dell'educazione e della formazione

L-20 scienze della comunicazione

L-36 scienze politiche e delle relazioni internazionali

L-39 servizio sociale

L-40 sociologia

L-41 statistica

Classi di laurea magistrale ex D.M. 16-3-2007 :

LM-19 Informazione e sistemi editoriali

LM-38 Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale

LM-52 Relazioni internazionali

LM-59 Scienze della comunicazione pubblica, d'impresa e pubblicità

LM-63 Scienze delle pubbliche amministrazioni

LM-87 Servizio sociale e politiche sociali

LM-88 Sociologia e ricerca sociale

LM-91 Tecniche e metodi per la società dell'informazione

LM-92 Teorie della comunicazione

LM-93 Teorie e metodologie dell'e-learning e della media education

**INDIVIDUAZIONE DELLE CARATTERISTICHE, DEI REQUISITI DI PROFESSIONALITA', DELLE ESPERIENZE POSSEDUTE DAI COLLABORATORI E DAGLI ALTRI SOGGETTI DA COINVOLGERE NELLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' PROGETTUALI**

SOGGETTI	CARATTERISTICHE
Associazioni di volontariato	

<b>Terzi prestatori di servizi</b>	
<b>Collaboratori</b>	
1)esperto	Collaboratore con diploma di laurea nel settore della sociologia e della ricerca sociale
2)esperto	Collaboratore con diploma di laurea delle tecniche e metodi per la società dell'informazione
3)esperto	Collaboratore con diploma di laurea nel settore della comunicazione
4)esperto	Collaborazione con diploma di laurea nel settore delle lingue straniere per la comunicazione internazionale ed europea
5)esperto	Formatore di <u>Tecniche e metodi per la società dell'informazione, da utilizzare per corso di formazione agli esperti, di cui sopra, per la gestione del back office del portale istituzionale.</u>

### Piano finanziario

#### VOCI DI SPESA

**N.B. Il limite massimo della seguente voce non potrà essere superiore rispetto al contributo regionale ai seguenti parametri :**

<b>A - Spese promozione e pubblicità</b>	15 %
<b>B - Spese organizzazione</b>	10 %

**a. spese di promozione e pubblicità** (costi che derivano direttamente dalle esigenze di realizzazione del progetto quali, a titolo esemplificativo, diffusione di informazioni, realizzazione di materiale informativo, come brochure, pubblicazioni) **fino al 15% :**

- brochure Euro 851,15
- realizzazione di materiale informativo Euro 1.200,00

**b. spese di organizzazione - N.B. Queste spese dovranno obbligatoriamente incidere sulla quota di cofinanziamento del Comune -** (costi per il funzionamento del Comitato direttivo Informagiovani e Forum, trasferte, gettoni etc., e per le forniture d'ufficio) **fino al 10% :**

- forniture d'ufficio Euro 1.200,00
- trasferte Euro 500,00
- Gettoni Euro 900,00
- abbonamenti a riviste e quotidiani Euro 700,00

**c. spese di funzionamento** (costi per l'acquisto dei servizi necessari all'espletamento delle attività progettuali con potenziamento attività, comprendendo l'evento finale e dunque la relazione finale sull'attività svolta, le manifestazioni conclusive, la elaborazione di reports e studi relativi al progetto realizzato) :

- figure professionali Euro 37.000,00
- manifestazione conclusiva Euro 800,00
- studi con elaborazione dei dati relativi al progetto realizzato Euro 900,00

Valore progetto Totale Euro 44.051,15

Di cui a carico del Comune\Distretto stanziati sull'intervento n° \_\_\_\_\_ e sul capitolo n° del bilancio di competenza anno \_\_\_\_\_

Euro \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

Timbro Firma del Dirigente o  
Responsabile del servizio o  
Responsabile del procedimento

**LA CARTA  
DELL'INFORM  
ONE  
DELLA  
GIOVENTU'  
EUROPEA**

## **AZIONE A DI SISTEMA**

COMUNE DI \_\_\_\_\_

### **Allegato F**

SETTORE POLITICHE GIOVANILI DEL FORUM REGIONALE DELLA GIOVENTU'

### **Allegato 1**

## **STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI SIRG - REGIONE CAMPANIA**

### **Centri\Punti**

#### **PRINCIPALI ATTIVITA' ISTITUZIONALI**

##### **Centro informagiovani**

- gestione dell'informazione,  
individuazione dei bisogni informativi,  
sviluppo dell'attività di comunicazione e di gestione delle relazioni,
- orientamento,  
consulenza,
- attività di ricerca e documentazione nello specifico territorio,  
collegamento e collaborazione con i forum della gioventù, enti, organismi e servizi anche del privato sociale del territorio, interessati alla condizione giovanile.
- Inoltre, il Centro svolge, quale nodo di rete, compiti di gestione di banche dati proprie, provinciali o regionali e di progettazione di interventi, anche ai fini della utilizzazione dei contributi regionali, con compiti, in un'ottica di centrale di committenza e di servizi in forma associata, di raccordo e di coordinamento dei Punti informagiovani appartenenti allo stesso ambito territoriale.

Il Centro svolge tutte le attività coordinandosi con la Agenzia e la Regione e fornendone tutti i dati e le informazioni necessarie in un sistema integrato. Ai fini della necessaria integrazione tra informazione e partecipazione il Centro attiva un Comitato direttivo Informagiovani e Forum con compiti di concertazione per la programmazione e il monitoraggio delle azioni e dei prodotti offerti, costituito nei Centri dal Responsabile del Centro nodo di rete che lo presiede, dai Responsabili dei Punti dell'ambito territoriale di rete e dai Coordinatori dei Forum dei giovani dei Comuni di riferimento della rete. Ai Comitati potrà intervenire il personale regionale del SIRG ai fini di assistenza tecnica e di monitoraggio delle azioni e degli interventi e potrà essere richiesto l'intervento di componenti del Forum regionale. I Comitati hanno



compiti di concertare la programmazione e il monitoraggio delle azioni e dei prodotti offerti dai Centri e dai Punti di informazione per la gioventù e quelle destinate ai giovani. La presenza del Comitato rappresenta per la Regione un sicuro ed inderogabile standard di qualità per un'azione integrata di informazione e partecipazione sul territorio. Il Comitato avrà riunioni periodiche e si esprimerà sulla programmazione e sui progetti che attengano ai servizi Informagiovani ed ai giovani in generale.

#### **Punto informagiovani**

- diffusione delle informazioni,
- individuazione dei bisogni informativi,
- attività di comunicazione e di gestione delle relazioni,
- consulenza,
- orientamento,
- partecipazione e raccordo con il Centro alla progettazione anche ai fini della utilizzazione dei contributi regionali,
- gestione delle banche dati proprie, provinciali o regionali.

Il Punto svolge tutte le attività coordinandosi con il Centro, la Agenzia e la Regione e fornendone tutti i dati e le informazioni necessarie in un sistema integrato.

#### ***Principi ispiratori per l'attuazione di standard di qualità***

#### **OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO**

*Diffondere informazioni significative in materia di politiche giovanili, fra cui il sistema delle opportunità professionali, formative, culturali, sportive, con particolare attenzione all'Europa e ai bisogni espressi dalla comunità dei giovani.*

#### **ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

*L'attività principale dell'InformaGiovani è l'informazione.*

*L'azione informativa tende a rispondere all'evoluzione dei bisogni dei giovani in modo dinamico, verificando con continuità la corrispondenza tra domanda e offerta di informazione, le esigenze degli utenti, i canali e i metodi di comunicazione adottati.*

*Le principali aree di intervento, stabilite dalla "classificazione nazionale degli InformaGiovani" riguardano in particolare la formazione scolastica e professionale, l'università, il lavoro, il servizio nazionale volontario, la cultura e il tempo libero.*

#### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

a) *Attività di back – office:*

- *individuazione delle diverse fonti, sia esterne che interne all'ente, da cui trarre le informazioni;*
- *predisposizione e aggiornamento delle schede relative ai servizi offerti;*
- *aggiornamento e mantenimento dei dossier;*
- *aggiornamento del sito internet;*
- *aggiornamento banca dati nazionale degli InformaGiovani (Spring).*

b) *Attività di front – office:*

- *supporto all'utente nella consultazione del materiale informativo;*
- *consulenza orientativa nelle materie di intervento;*
- *orientamento di gruppo, in particolar modo rivolto agli studenti delle scuole in riferimento a scelte post-scolastiche;*
- *scheda di ricerca per effettuare indagini personalizzate più approfondite;*

### **DESTINATARI**

- *adolescenti e ragazzi che frequentano le scuole medie inferiori e superiori;*
- *giovani adulti: dai 19 ai 34 anni;*
- *famiglie e genitori;*
- *enti ed istituzioni.*

### **MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE**

*È possibile usufruire del servizio secondo molteplici modalità:*

- *Accesso "face to face" ( presentandosi allo sportello personalmente: il front-office).*
- È auspicabile un sistema di accoglienza-accompagnamento, che passa attraverso la prima informazione, l'autoconsultazione, la consulenza orientativa e l'orientamento di gruppo.*
- *Accesso remoto: sito internet, risposta on -line, newsletter, risposta telefonica.*

### **PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **a) PARTECIPAZIONE**

*I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare all'erogazione dello stesso (intervenendo contestualmente al perfezionamento della ricerca dell'informazione richiesta );*

#### **b) CONTINUITÀ**

*L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.*

*Eventuali interruzioni,, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi :*

- *con affissioni di cartelli all'ingresso della sede dell'InformaGiovani;*
- *pubblicate sul sito Internet dell'InformaGiovani stesso.*

#### **c) EFFICIENZA ED EFFICACIA**

*Il Servizio Informagiovani caratterizza la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:*

- *per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;*
- *per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:*

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze emerse;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

#### **d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Gli operatori del Servizio Informagiovani ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il Servizio Informagiovani si impegna a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

L'Informagiovani si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### **f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

### **STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Servizio Informagiovani adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta;
- informa tempestivamente gli utenti e i cittadini che ne facciano richiesta della eventuale interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui ai punti precedenti.

#### **2. RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il responsabile dell'Informagiovani predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

L'Informagiovani si propone di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio. A tal fine (con la collaborazione e con l'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico), provvede annualmente a verificare la soddisfazione dei propri utenti mediante l'attivazione di un'indagine specifica. In tale occasione, è previsto che, immediatamente dopo l'erogazione del servizio, l'utente compili un questionario apposito.

Alla fine dell'indagine tutti i dati delle schede vengono raccolti e statisticamente elaborati, per poi essere analizzati in un apposito Rapporto. In un momento successivo, alla fine dell'anno, il Rapporto viene inserito nella relazione annuale di verifica che viene consegnata al Comune, alla Provincia e alla Regione.

### **Organizzazione delle Funzioni specifiche**

L' **InformaGiovani** svolge attività di :

#### **front-office**

Lo Sportello si occupa di:

- \_ lavoro
- \_ corsi
- \_ concorsi
- \_ formazione
- \_ università
- \_ servizio civile
- \_ iniziative culturali
- \_ tempo libero
- \_ volontariato
- \_ carta giovani
- \_ varie

e offre le seguenti risposte

- \_ Presentazione delle funzioni del Centro e dello Sportello Informagiovani
- \_ Registrazione della domanda tramite compilazione della scheda di monitoraggio
- \_ Analisi della richiesta ed erogazione dell'informazione\servizio pertinente attraverso percorsi personalizzati e, se necessario, utilizzando contatti con i servizi competenti
- \_ Confronto con le risorse presenti sul territorio
- \_ Ricerca, consultazione e distribuzione materiale informativo
- \_ Compilazione della modulistica di base, curriculum vitae, lettere di presentazione, annunci, domande di iscrizione o di accesso ai servizi
- \_ Emissioni - rinnovo carta giovani
- \_ Accompagnamento guidato tramite invio diretto dell'utente, invio previo contatto telefonico, invio previo appuntamento ai servizi competenti:
  - o Centro per l'Impiego
  - o Provincia
  - o Regione
  - o Camera di Commercio
  - o I .N.P.S. I I.N.A.I.L. / I.N.P.D.A.P.
  - o Sindacati
  - o Associazioni di Categoria
  - o Servizi comunali
  - o Servizi sociali
  - o Associazioni
  - o Università

o Scuola

o Varie

### **back-office**

Comprende tutte le attività di preparazione e supporto al front-office:

- \_ gestione delle schede di monitoraggio e dell'archivio utenti
- \_ gestione archivio e aggiornamento del materiale informativo
- \_ gestione della corrispondenza in entrata ed in uscita
- \_ gestione e archiviazione rassegna stampa
- \_ riunioni interne operative e di programmazione
- \_ costruzione e mantenimento della rete dei servizi
- \_ riunioni operative di equipe con i servizi della rete
- \_ riunioni di coordinamento, aggiornamento, programmazione
- \_ convocazione, gestione e stesura verbali delle Consulta

*Immigrati*

- \_ gestione e stesura di Protocolli di Intesa e Convenzioni

### **Progettazione territoriale:**

Comprende tutte le attività di diffusione dell'informazione, promozione, sensibilizzazione, aggregazione, prevenzione, formazione, cultura, attraverso cui stabilire un profondo e significativo rapporto con la comunità locale mediante:

- \_ spazi messi a disposizione per promuovere l'aggregazione
- \_ stipula di Convenzioni e Protocolli di Intesa con Enti e Istituzioni pubbliche e private
- \_ ideazione, progettazione e realizzazione di incontri informativi/formativi, giornate di studio, conferenze, convegni, seminari, corsi, laboratori, rassegne, spettacoli culturali, eventi teatrali, musicali, gruppi di auto mutuo aiuto

### **SERVIZI COMPLEMENTARI**

#### **Segreteria organizzativa**

- \_ gestione della corrispondenza in entrata e in uscita
- \_ gestione dell'agenda degli appuntamenti
- \_ protocollo dei documenti
- \_ ordine dei materiali d'uso
- \_ segnalazione problematiche inerenti la manutenzione SIRG

**Gli standard sono differenziati in :**

- **standard strutturali:** lo **Sportello Informagiovani** garantisce agli utenti una struttura accogliente dotata di un punto di ascolto, di ampi spazi per la consultazione di materiale informativo, di un'area destinata ai colloqui individuali e riservati, di uno spazio dedicato agli eventi aggregativi e culturali nel rispetto delle norme di sicurezza.

\_ **standard organizzativi:** lo **Sportello Informagiovani** offre all'utenza un'accoglienza e una consulenza di alto profilo, garantito dall'alta professionalità degli operatori che gestiscono le domande degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate e calibrate alle singole esigenze in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti. Gli operatori dello **Sportello Informagiovani** hanno titoli di studio inerenti le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali.