

COMUNE DI CASAL VELINO

PROVINCIA DI SALERNO

Codice ente 10081	Protocollo n. 9018
DELIBERAZIONE N. 202 in data: 09.07.2009 Soggetta invio capigruppo X	

VERBALE DI DELIBERAZIONE

DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: D.D. N.73 DEL 18.12.2008 - AZIONE 'A' - 'INFORMIAMOCI - PROMOZIONE ED INCENTIVAZIONE DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI E COORDINAMENTO DELLA RETE SIRG'. LINEE OPERATIVE PER I GIOVANI DELLA REGIONE CAMPANIA - APPROVAZIONE SCHEDA PROGETTUALE - ANNO 2008/2009

L'anno **duemilanove** addi **nove** del mese di **luglio** alle ore **14,30** nell'ufficio Segreteria, previa avvisi informali, sono stati oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

GIORDANO DOMENICO	P
DI FEO BIAGIO	P
D'ARIENZO FRANCO	A
LISTA LUIGI	A
PISAPIA SILVIA	P
FERRAZZANO PIETRO	P
PINTO DOMENICO	A

Totale presenti 4
Totale assenti 3

Assiste il Vice Segretario Comunale **D.ssa Anna Caruso** il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il **rag. Domenico Giordano** nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto.



COMUNE DI CASAL VELINO PROVINCIA DI SALERNO

Proposta n. 234 del 07.07.2009

Oggetto: D.D. N.73 DEL 18.12.2008 - AZIONE 'A' - 'INFORMIAMOCI - PROMOZIONE ED INCENTIVAZIONE DEI SERVIZI INFORMAGIOVANI E COORDINAMENTO DELLA RETE SIRG'. LINEE OPERATIVE PER I GIOVANI DELLA REGIONE CAMPANIA - APPROVAZIONE SCHEDA PROGETTUALE - ANNO 2008/2009

PARERI PREVENTIVI

Ai sensi dell'art.49, comma 1 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità TECNICA, CONTABILE, della proposta di deliberazione formalizzata col presente atto:

**IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO**

f.to

D.ssa Anna Caruso

IL RAGIONIERE

Ad Iniziativa del: Sindaco
 Assessore al ramo
 Responsabile del Settore

VISTA:

- la "Carta Europea riveduta della partecipazione dei giovani alla vita locale e regionale" adottata dal Congresso dei poteri locali e regionali d'Europa il 21 maggio 2003, nonché il "Libro Bianco della Commissione Europea – Un nuovo impulso per la gioventù europea" approvato dalla Commissione Europea il 21 novembre 2001;

- i principi della "Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù", adottata a Bratislava il 19 novembre 2004 dalla XV Assemblea Generale della Agenzia della Gioventù Europea e successive modifiche ed integrazioni, che rappresentano le linee guida per l'informazione e garantiscono il diritto all'informazione giovanile;

PRESO ATTO che la "Carta Europea riveduta della partecipazione dei giovani alla vita locale e regionale", "Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù" e il "Libro Bianco della Commissione Europea – Un nuovo impulso per la gioventù europea" individuano finalità, principi e direttrici destinate a facilitare la partecipazione e l'informazione dei giovani sulle decisioni che li riguardano, in particolare nella costruzione di una politica del tempo libero e della vita associativa, una politica occupazionale e di lotta alla disoccupazione; una politica dell'abitazione e dell'ambiente urbano; una politica di formazione e di educazione; una politica di mobilità, di prevenzione sociale, di centri di informazione e banche dati;

CONSIDERATO che il Servizio InformaGiovani per la sua strutturazione plurisettoriale può rappresentare una condizione istituzionale ottimale per la partecipazione dei giovani alle decisioni e ai dibattiti che li riguardano, da cui far dipartire strutture ed organismi di cogestione dei progetti e di concertazione delle azioni da attuare, quali il Forum Comunale dei Giovani;

VISTA:

- la L.R. 14 aprile 2000, n° 14 recante disposizioni sulla "Promozione ed Incentivazione del Servizio InformaGiovani ed Istituzione della Rete Territoriale delle Strutture";
- la delibera della Giunta Regionale della Campania n. 777 del 30/04/2008 con la quale sono state approvate le Linee operative del Quadro Strategico per le politiche giovanili relative all'anno 2008 ed il relativo l'APQ sulle Politiche giovanili stipulato in data 01/08/2008.

ATTESO CHE A NORMA:

- dell'art. 4 della predetta L.R. n.14/2000 la rete territoriale delle strutture Informagiovani si articola nelle tipologie seguenti:

- a) Agenzia servizi Informagiovani, quale struttura unica al servizio delle altre strutture informagiovani del territorio sub-regionale, finalizzata alla predisposizione di servizi di progettazione archivi, trattamento dei documenti, acquisizione dei data-base, individuazione di criteri metodologici per il reperimento e la raccolta di fonti, di dati e di informazioni, marketing di acquisizione e di diffusione; l'Agenzia realizza sistematici collegamenti fra le strutture dell'area, ai fini dell'adeguamento degli interventi delle stesse agli standards, individuati in rapporto ai bisogni informativi dei giovani del singolo territorio. Valuta eventuali richieste di collegamento in rete da parte di altre strutture informative per giovani, gestite da Organismi pubblici o del privato sociale e che presentino standards organizzativi e di trattamento delle informazioni compatibili con quelli del S.I.R.G., definendone modalità e procedure;
- b) Centro Informagiovani, con compiti di gestione dell'informazione, individuazione dei bisogni informativi, sviluppo dell'attività di comunicazione e di gestione delle relazioni, consulenza, attività di ricerca e documentazione nello specifico territorio, collegamento e collaborazione con Enti, Organismi e Servizi anche del privato sociale del territorio, interessati alla condizione giovanile.
- c) Punto Informagiovani, con compiti di diffusione delle informazioni, individuazione dei bisogni informativi, attività di comunicazione e di gestione delle relazioni, consulenza;

- dell'art. 5 della stessa L.R. n.14/2000 la competenza della istituzione e gestione delle diverse strutture Informagiovani è attribuita come segue:

1. l'Agenzia servizi Informagiovani è istituita e gestita da ciascuna Amministrazione Provinciale.
2. il Centro Informagiovani è istituito e gestito dai Comuni, singoli o associati, e rivolge la propria attività ai giovani dell'intero territorio coincidente con quello del Distretto scolastico di appartenenza. A tal fine, i Comuni afferenti allo stesso territorio stipulano gli appositi atti previsti dalla Legge 8 giugno 1990, n.142 -. Sede del Centro Informagiovani è il Comune sede del Distretto Scolastico o, in subordine, il Comune che provvede ai locali ed al personale;
3. il Punto Informagiovani è istituito e gestito dal singolo Comune. Ogni Comune definirà il numero e la dislocazione dei Punti Informagiovani, da istituire anche a livello di quartiere o di frazione, secondo i bisogni informativi della popolazione giovanile. Più Comuni possono associarsi per l'utilizzazione di un medesimo Punto Informagiovani;
4. Le relative strutture di cui ai commi 1 e seguenti si avvalgono di locali facilmente accessibili, idonei all'espletamento delle relative competenze;
5. Gli orari settimanali di apertura al pubblico devono essere di almeno venti ore per l'Agenzia servizi Informagiovani, quindici ore per il Centro Informagiovani e otto ore per il Punto Informagiovani;
6. L'istituzione delle strutture previste dalla L.R. n.14/2000 avviene attraverso apposito atto deliberativo, nel quale vanno precisati le caratteristiche:
 - a) strutturali: obiettivi, contenuti, competenze;
 - b) infrastrutturali: personale, locali, attrezzature, orari;

CONSIDERATO che:

- il Comune di Casal Velino ha istituito il Servizio Informagiovani con deliberazione n. 41 del 01.12.2001 ed ha assunto, pertanto, le funzioni di Punto InformaGiovani;
- il Punto Informagiovani del Comune di Casal Velino espleta le proprie attività in ottemperanza degli standard di qualità per l'erogazione dei servizi del Sistema Informativo Regionale Giovanile della Campania che sono allegati alla presente deliberazione.

VISTO il Decreto Dirigenziale n. 73 del 18 dicembre 2008 – Approvazione dell'avviso pubblico e dei relativi allegati di attuazione dell'azione di sistema sui Comuni sede di Centro Informagiovani **Azione "A" "Informaimoci – Promozione ed Incentivazione dei Servizi Informagiovani e Coordinamento della Rete SIRG"**;

VISTO lo Statuto Comunale che prevede l'attiva partecipazione dell'Ente a forme di collaborazione e cooperazione con gli altri soggetti delle autonomie, per l'esercizio di funzioni associate;

ATTESO che questa Amministrazione comunale - nell'ottica di una politica intesa allo sviluppo dell'informazione come prevenzione primaria, per il superamento degli ostacoli di ordine culturale, sociale ed economico che impediscono la piena maturazione, l'interazione e la partecipazione dei giovani - durante il decorso anno ha dato comunque avvio ad attività di informazione e comunicazione su tutti i settori di interesse giovanile;

VISTO il progetto predisposto dal Comune di Vallo della Lucania sede del Centro Informagiovani del Distretto Scolastico n. 60 approvato dal Coordinamento Territoriale di Centro e Punti Informagiovani del Distretto Scolastico n. 60 della Provincia di Salerno nella seduta del 23 giugno 2009;

RITENUTO che il progetto in oggetto merita l'attenzione e l'accoglimento dell'amministrazione, tenuto conto che l'attuazione dello stesso andrebbe a realizzare buona parte degli obiettivi che l'Ente intende perseguire con l'approvazione del suddetto progetto Informagiovani 2008/2009, ove è prevista una spesa a carico di questo Ente di soli euro 1000,00;

Propone (a deliberato)

- **la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente atto;**
- **di approvare** l'allegato progetto "Informagiovani annualità 2008/2009", predisposto dal Comune di Vallo della Lucania - quale Centro Informagiovani - sede del Distretto Scolastico n. 60, da realizzare durante l'anno 2009;
- **di prenotare** per la realizzazione del progetto di cui innanzi l'importo di euro 1.000,00, sul fondo di cui all'intervento 1100403 - cap.1 del bilancio 2009;
- **di mandare** al Responsabile del Punto Informagiovani per i consequenziali adempimenti;
- **di dichiarare** la presente immediatamente eseguibile.

Sede: Piazza Vittorio Emanuele, 44 - 84078 Vallo della Lucania (Sa) - Tel. 0974/714111 - Fax:
0974/714226

Codice Fiscale: 84000010656 Partita I.V.A.: 00785220658



COMUNE DI VALLO DELLA LUCANIA

Provincia di Salerno

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

PROPOSTA PROGETTUALE

ALLEGATO C

CENTRO INFORMAGIOVANI del COMUNE DI VALLO della LUCANIA

DISTRETTO SCOLASTICO n. 60

Il sottoscritto (**per il Centro di VALLO della LUCANIA**)

Nome _____PANTALEO_____

Cognome
_____PISAPIA_____

Telefono ____0974/714208 -
0974/714238_____

E - mail
_____pantaleo.pisapia@comune.vallodellalucania.sa.it_____

Il sottoscritto (**per il Punto di CERASO**)

Nome _____CLAUDIO_____

Cognome
_____FIERRO_____

Telefono
_____0974.61078_____

E - mail
_____comuneceraso@libero.it_____

Il sottoscritto (**per il Punto di ORRIA**)

Nome _____LIDIA_____

Cognome
_____SESSA_____

Telefono
_____0974.993006_____

E - mail _____
_____comunex@libero.it_____

Il sottoscritto (per il Punto di SALENTO)

Nome _____ ROSA _____
Cognome _____
_____ CARINCI _____
Telefono _____
_____ 0974.62018 _____
E - mail _____
_____ anasale@osp.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di STELLA CILENTO)

Nome _____
_____ FRANCESCO _____
Cognome _____
_____ LERRO _____
Telefono _____ 0974.909078 _____
E - mail _____ comunestellacto@tiscali.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di ASCEA)

Nome _____
_____ ANTONIO _____
Cognome _____
_____ CORREALE _____
Telefono _____
_____ 0974.977008 _____
E - mail _____
_____ demograficoascea@libero.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di CANNALONGA)

Nome _____ SALVATORE _____
Cognome _____ SOZZO _____
Telefono _____ 0974.4375 _____
E - mail _____ comune.cannalonga@libero.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di CASAL VELINO)

Nome _____ ANNA _____
Cognome _____ CARUSO _____
Telefono _____
_____ 0974.908811 _____
E - mail _____ aagg@comune.casal-velino.sa.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di CASTELNUOVO CILENTO)

Nome _____
SABATO _____

Cognome _____
CIARDO _____

Telefono _____
097462128 _____

E - mail _____
castelnuovoutc@virgilio.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di GIOI)

Nome _____
CARLO _____

Cognome _____
SCARPA _____

Telefono _____
0974.991026 _____

E - mail _____
ragioneria@comune.gioi.sa.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di MOIO della CIVITELLA)

Nome _____
LILIANA _____

Cognome _____
MARRA _____

Telefono _____
0974.66118 _____

E - mail _____
moiocivitella@tiscali _____

Il sottoscritto (per il Punto di SAN MAURO la BRUCA)

Nome _____
DOMENICO _____

Cognome _____
BASILE _____

Telefono _____
0974.974010 _____

E - mail _____
sanmaurolabruca@libero.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di SESSA CILENTO)

Nome _____
DOMENICO _____

Cognome _____
DELLA GRECA _____

Telefono _____
0974.836055 _____

E - mail _____
demosessa@tiscali.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di PISCIOTTA)

Nome _____
MARIA _____

Cognome _____
D'ALESSANDRO _____

Telefono _____
0974.970105 _____

E - mail _____
unopisciotta@tiscali.it _____

Il sottoscritto (per il Punto di STIO)

Nome

_____ATTILIO_____

Cognome

_____SANTANGELO_____

Telefono

_____0974.990034_____

E - mail

_____affarigenerali@comune.stio.sa.it_____

Il sottoscritto (per il Punto di PERITO)

Nome

_____DONATO_____

Cognome

_____APOLITO_____

Telefono

_____0974.998003_____

E - mail

_____serdem@oneonline.it_____

consapevoli che, in caso di mendaci dichiarazioni, verranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/00, le sanzioni previste dal Codice Penale e dalle leggi speciali in materia di falsità degli atti, oltre alle conseguenze amministrative previste dall'art. 75 del D.P.R. n. 445\2000, dichiarano

SCHEDA PROGETTUALE

Progetto

Responsabile del progetto

Dr. Pantaleo Pisapia – Responsabile del Centro Informagiovani del Comune di Vallo della Lucania (Sa) telefono: 0974.714208 fax: 0974. 714207 mail: pantaleo.pisapia@comune.vallodellalucania.sa.it

Obiettivi:

1. **Potenziamento delle funzioni istituzionali** (accesso ai servizi, orari di apertura, copertura territoriale, rapporto utenza potenziale utenza effettiva).

Nella generale finalità di contribuire alla creazione del Sistema Informativo Regionale Giovanile, voluta dalla Legge n. 14 del 2000, il Centro Informagiovani del Comune di Vallo della Lucania, in quanto Comune capofila della Rete Territoriale Informagiovani del Distretto Scolastico n. 60, si è impegnato a far recepire alle amministrazioni dei Comuni afferenti al mesedimo l'importanza di una progettualità comune e condivisa, che permetta l'ottenimento di economie di scala e la creazione di un Sistema Territoriale in materia di Politiche Giovanili che sia in grado di garantire al Servizio InformaGiovani il raggiungimento di standard di funzionamento omogenei. Tale lavoro ha permesso di coinvolgere nella presente progettualità i Comuni di Ascea, Cannalonga, Casal

Velino, Ceraso, Castelnuovo Cilento, Gioi, Moio della Civitella, Orria, Perito, Pisciotta, Salento, Stio, Sessa Cilento, Stella Cilento, San Mauro la Bruca e Vallo della Lucania determinando la creazione di un partenariato di sedici Comuni che di seguito saranno denominati semplicemente Rete Territoriale Informagiovani (RTI).

Al fine del perseguimento degli previsti obiettivi regionali, il Centro Informagiovani di Vallo della Lucania ha attuato, in quanto Comune capofila del Distretto Scolastico n. 60, azioni finalizzate alla realizzazione di attività in materia di ricerca, trattamento, diffusione e comunicazione delle informazioni, non disgiunte da momenti di consulenza ed orientamento, con un'organizzazione ed una gestione integrata delle azioni, degli interventi e delle relazioni. Nella scelta degli orari di apertura i responsabili degli sportelli sia del Centro Informagiovani che dei Punti Informagiovani dei Comuni della Rete hanno da sempre tenuto in considerazione le esigenze dei giovani fruitori del servizio preferendo per le attività di front-office gli orari pomeridiani. L'adozione di tale strategia ha permesso di creare una maggiore sinergia con il mondo giovanile, alla luce dei risultati ottenuti e degli indirizzi forniti dal Settore Regionale, con la presente progettualità si confermano gli orari di apertura pomeridiana già adottati dalle municipalità della RTI e si prevede l'incremento di due ore nell'orario di apertura del Centro Informagiovani di Vallo della Lucania e di un'ora in quello di tutte le altre strutture come meglio evidenziato nella griglia degli orari sotto riportata. Il Comune di Vallo della Lucania, in quanto sede del Distretto Scolastico n° 60, è Centro Servizi Informagiovani per un'area territoriale che comprende ventitre Comuni. Il territorio di riferimento presenta caratteristiche socio-culturali abbastanza omogenee, benché si differenzia per l'aspetto morfologico e strutturale, che vede l'area estendersi dalla costa dei comuni di CasalVelino ed Ascea, dalla densità abitativa relativamente alta, fino alle aree più interne dei comuni di Campora, Cuccaro Vetere e Magliano con un rapporto tra abitanti e superficie fra i più bassi dell'intero territorio della Provincia di Salerno. L'obbiettivo che si intende perseguire con il potenziamento degli orari di apertura delle strutture Informagiovani é quello di incrementare il numero di utenti almeno di un 10% al fine di garantire un servizio sempre più integrato e rispondente alle esigenze del territorio cilentano. Nella tabella n. 1, sotto riportata, vengono indicati, distinti per comune di residenza, i giovani di età compresa fra i 14 e i 32 anni, target di riferimento del servizio in oggetto, ripartiti per componente maschile e femminile, dall'analisi dei dati risulta che i potenziali fruitori delle strutture Informagiovani della Rete Territoriale del Distretto Scolastico n. 60 sono in totale 11.377 unità.

TABELLA I – Popolazione Giovanile divisa per comune e Ssesso (dati al 1 gennaio 2008)

COMUNE	MASCHI	FEMMINE	GIOVANI 14-32 ANNI
Ascea	701	646	1347
Campora	43	49	92
Cannalonga	125	131	256
Casal Velino	586	586	1172
Castelnuovo C.to	306	336	642
Ceraso	302	307	609

Cuccaro Vetere	56	68	124
Futani	139	143	282
Gioi	141	148	289
Magliano Vetere	68	75	143
Moio della Civitella	202	190	392
Montano Antilia	257	242	499
Novi Velia	355	292	647
Omignano	200	197	397
Orria	138	106	244
Perito	113	114	227
Pisciotta	288	253	541
Salento	239	230	469
San Mauro La Bruca	84	65	149
Sessa Cilento	158	166	324
Stella Cilento	74	68	142
Stio	106	96	202
Vallo della Lucania	1116	1072	2188
Totali Comuni Distretto Scolastico 60	5.797	5.580	11.377

Fonte: Ns. Elaborazione su dati ISTAT

La presente progettualità, caratterizzata da elementi di innovatività ed innovazione, è stata in grado di coinvolgere sedici dei ventitre comuni appartenenti al Distretto Scolastico n. 60, tale partenariato rende possibile ottenere proficue economie di scala nell'erogazione dei servizi offerti. Tenuto conto delle specifiche esigenze dei giovani del comprensorio del Cilento, la realizzazione delle azioni programmate determinerebbe lo sviluppo di un servizio di informazione gratuito sempre più accessibile ed integrato, promuovendo uguali opportunità di accesso all'informazione per tutti i giovani evitando forme di esclusione o discriminazione per motivi di carattere geografico, sociale, economico o culturale. Le difficoltà che si incontrano sono sicuramente da imputare al fatto che spesso si tratta di municipalità di piccolissime dimensioni, con problemi strutturali ed organizzativi e soprattutto con carenza di fondi. Nonostante i numerosi problemi incontrati tutti i Comuni che hanno partecipato alla realizzazione della precedente annualità hanno voluto riconfermare la loro adesione all'iniziativa nella convinzione che l'unico modo per contrastare la crisi che stiamo vivendo sia quello di fare sistema con le realtà limitrofe condividendo obiettivi, risultati ed incertezze.

2. **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).

Il Centro Informagiovani di Vallo della Lucania svolgerà, durante la realizzazione del progetto, una costata e capillare attività di consulenza, di raccordo e di coordinamento non solo con le altre strutture della Rete Territoriale Informagiovani ma anche con tutti gli enti, le istituzioni, gli organismi e le associazioni che si occupano del mondo giovanile. Gli strumenti informativi prodotti, oltre allo sportello del Centro, saranno messi a disposizione dei Comuni della rete e di tutti gli enti che ne faranno richiesta e saranno distribuiti alle associazioni giovanili presenti sul territorio comprensoriale e ai Forum della Gioventù attivi nello stesso ambito per creare così delle isole informative satellite che sul territorio fungano da centri di divulgazione delle attività svolte dall'unità centrale. Al fine di ottimizzare il sistemico lavoro di rete si prevede di realizzare riunioni bimestrali con il Comitato Direttivo Informagiovani e Forum, nella convinzione che operando più assiduamente è possibile verificare in itinere lo sviluppo del progetto individuando la realizzazione degli obiettivi parziali realizzati nel tempo che intercorre tra una riunione e l'altra. In questo modo si può monitorare gradualmente il lavoro svolto ed attuare tempestivamente azioni correttive quando se ne ravvisa la necessità. Nell'intento di sviluppare il sistema di servizi ed opportunità esistente, anche per la presente progettualità, la Rete Territoriale Informagiovani del Distretto Scolastico n. 60 prevede di erogare in modo integrato il servizio di Consulenza Specialistica. Questa azione si è dimostrata uno strumento efficace per rendere i giovani protagonisti del proprio futuro ed aiutarli a scegliere il migliore percorso di crescita. Le attività di orientamento servono a sostenere i giovani fruitori del servizio durante tutto l'arco della vita nella costruzione di percorsi il più possibile soddisfacenti nel campo della formazione e delle esperienze lavorative e professionali. Le attività di consulenza vengono erogate sui sedici comuni della rete da uno stesso consulente che si sposta ciclicamente nell'arco del mese sull'intero territorio comprensoriale, in tal modo si crea un maggior affiatamento tra i Comuni della Rete avendo come referente una sola persona in grado di mediare le esigenze informative sia degli utenti che degli amministratori, si determina una forte economia di scala nelle spese per l'erogazione del servizio, si crea un più efficiente sistema territoriale delle strutture in grado di meglio analizzare e monitorare i bisogni informativi del mondo giovanile. Senza considerare che le attività di consulenza servono a fornire le prime informazioni sull'argomento di interesse, ad aiutare l'utente ad approfondire la conoscenza delle sue aspirazioni e delle sue caratteristiche personali, ad affiancarlo nella decisione delle scelte professionali o formative, ad aiutarlo a raggiungere i suoi obiettivi offrendogli informazioni sulle tecniche di ricerca del lavoro, garantendogli una presenza continuata nel tempo in grado di supportarlo nel superamento di eventuali difficoltà. Sono destinatari di questa azione gli studenti in età di obbligo formativo e/o che pensano di continuare gli studi dopo il diploma superiore, le persone in cerca di occupazione o che pensano di cambiare il proprio stato occupazionale e vogliono avere informazioni sui corsi formativi, i tirocini e le altre opportunità loro destinate, laureati e laureandi desiderosi di conoscere i profili professionali più richiesti, giovani che vogliono realizzare una nuova impresa e desiderano consigli per l'avvio di questa attività. E' importante sottolineare che l'aspetto innovativo di questa azione progettuale è la realizzazione delle attività di consulenza specialistica erogate in maniera integrata sul territorio della Rete Informagiovani, una sola figura professionale in grado di prestare ciclicamente il servizio presso le diverse strutture. Questo metodo di lavoro, oltre a garantire l'ottenimento di proficue economie di scala, rafforza l'integrazione della rete, migliora i rapporti e gli scambi tra le diverse strutture e crea un costante momento di raccordo informativo in grado di assicurare un continuo scambio ed interscambio tra il Centro "raccordo di Rete" ed i Punti "unità periferiche". E' questo lo strumento che ha rappresentato nel tempo la chiave di volta per superare le mille difficoltà di una Rete che è riuscita a crescere e a migliorare le sue performance arrivando a standard organizzativi e funzionali abbastanza omogenei. Per le attività di consulenza ed orientamento è prevista, inoltre, la collaborazione con strutture partner, su base volontaria, nonché, per ulteriori azioni, l'utilizzo di personale qualificato nel limite strettamente necessario alla realizzazione degli interventi, che il coordinamento territoriale della Rete Territoriale Informagiovani con il Centro Informagiovani del

Comune di Vallo della Lucania individuerà secondo autonome modalità, in continuità – ove ne ricorrano i presupposti – con il servizio che già trova svolgimento, o integrando l'attività con quella di altri enti. Al fine di rendere il lavoro più efficiente si prevede di realizzare, con cadenza mensile, riunioni operative di equipe con i rappresentanti dei punti della rete nelle quali poter discutere delle azioni realizzate e di quelle realizzabili, la rete si può così avvantaggiare di un feed-back informativo continuo e costante. Con tali presupposti diviene importante migliorare il monitoraggio dell'utenza attraverso un migliore e maggiore utilizzo degli strumenti messi a disposizione dal Settore Regionale, in particolare la Cityzen Analysis. Al fine di instaurare proficue relazioni e permettere un miglior monitoraggio del lavoro qualitativo e quantitativo della rete distrettuale al Settore Regionale si prevede, durante i dodici mesi di realizzazione del progetto, di inviare al Coordinamento Regionale e a quello Provinciale due rapporti semestrali con precise indicazioni sui dati dell'utenza e la loro relativa analisi, sulle azioni progettuali e sull'analisi dei bisogni informativi del mondo giovanile. E' questa la direzione in cui, con la presente progettualità, il Centro Informagiovani di Vallo della Lucania intende operare, importanti sono i momenti di feed-back per questo si prevede di migliorarli ed intensificarli, al fine di non vanificare gli immani sforzi fino ad oggi profusi nella realizzazione delle precedenti progettualità ed al fine di migliorare la programmazione e la realizzazione delle future progettualità. Le strutture della Rete Territoriale Informagiovani del Distretto Scolastico n. 60 utilizzano ed utilizzeranno, quale sistema di analisi dei bisogni informativi della propria utenza, la somministrazione di un questionario ad hoc predisposto nel quale l'utente può indicare le informazioni di cui ha bisogno e può lanciare suggerimenti per un miglior lavoro degli operatori. Tenuto conto dell'esigenza da parte del Centro informagiovani di relazionarsi bimestralmente con il Comitato Direttivo Informagiovani e Forum si ipotizza attraverso lo studio di tali dati di effettuare una analisi bimestrale, piuttosto che annuale, della domanda informativa. Considerato che il Piano Sociale di Zona Ambito S/7 con Castellabate Comune Capofila è la struttura deputata alla gestione di interventi in favore dei minori e dei giovani che vivono in condizioni di disagio socio-economico si prevede di realizzare delle riunioni periodiche con gli operatori che lavorano in tale ambito al fine di migliorare il sistema di monitoraggio dei bisogni informativi dei giovani fruitoti del servizio Informagiovani. Questo lavoro di analisi sociologica del territorio di riferimento condotto in sinergia con gli esperti che lavorano presso il segretariato sociale del Comune di Vallo della Lucania potrebbe condurre a risultati proficui sotto un duplice aspetto, da un lato una maggiore integrazione informativa che garantirebbe una migliore copertura informativa per l'utenza, dall'altro una più efficace azione di analisi sulle caratteristiche sociologiche del territorio di riferimento che porterebbe ad una più efficiente strutturazione delle azioni di comunicazione e di informazioni da adottare. Al fine di istituzionalizzare questo tipo di cooperazione si prevede di siglare un protocollo di intesa tra la Rete Territoriale Informagiovani del Distretto Scolastico n. 60 ed i Comuni afferenti al Piano Sociale di Zona Ambito S/7 potendo addirittura realizzare in sinergia gli interventi che entrambe le strutture destinano ai giovani. Con il potenziamento delle azioni di mediazione informativa, il Centro Informagiovani di Vallo della Lucania è in grado di migliorare anche i rapporti istituzionali già instaurati con il Centro per l'Impiego di Vallo della Lucania e con gli istituti di istruzione secondaria superiore ubicati nell'intero territorio comprensoriale (il Liceo Scientifico "Leonardo da Vinci" di Vallo della Lucania, l'Istituto d'Istruzione Superiore "Parmenide" di Vallo della Lucania, l'Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri "E.Cenni" di Vallo della Lucania, l'IPSIA "Marconi" di Vallo della Lucania, l'IPSAAR di Castelnuovo Cilento). Sono questi gli enti con i quali è stato già siglato un protocollo di intesa finalizzato a garantire un continuo inter-scambio informativo. Si prevede, con il presente progetto di intensificare i momenti di confronto con i rappresentanti degli enti e degli istituti sopra menzionati al fine di migliorare i rapporti di raccordo e cooperazione è a tale scopo si prevede di organizzare delle riunioni semestrali nelle quali discutere delle necessità e dei bisogni dei giovani nonché delle opportunità e delle azioni loro destinate. E' intenzione del Responsabile del Centro per l'Impiego di Vallo della Lucania ampliare la bacheca informativa permanente creata presso la sede del Centro Informagiovani di Vallo della Lucania. La sede del Centro di Orientamento Professionale distaccamento di Vallo della Lucania è ubicata in un immobile di proprietà comunale, i continui rapporti con il Settore Politiche Giovanili del Comune di Vallo della Lucania hanno determinato un intensificarsi dei rapporti di scambio con il Centro Informagiovani. Si è, pertanto, deciso di istituzionalizzare questa sinergia siglando un protocollo d'intesa per la realizzazione di un ciclo di incontri di orientamento per il target giovanile di riferimento sia nell'ambito delle scelte scolastiche che universitarie. Il Centro Informagiovani del Comune di Vallo della Lucania si avvale della rete creata sul territorio per erogare un servizio

informativo quanto più rispondente ai bisogni della realtà locale e questo determina un naturale affiancamento degli organismi, degli enti e delle istituzioni che si occupano del mondo giovanile. Proficui sono stati i rapporti intrattenuti con L'università degli Studi di Salerno in particolare con la Facoltà di Lettere e Filosofia e la facoltà di Sociologia dal momento che sono stati numerosi i seminari di studio realizzati nell'arco del 2008. Tale positiva esperienza ha indotto il personale del Centro Informagiovani ad instaurare collaborazioni più intense con il personale dell'Università degli Studi di Salerno, sarebbe ottimo poter siglare un protocollo di intesa con il Centro di Orientamento di Ateneo per l'Orientamento e il Tutorato (C.A.O.T.), che fornisce tutte le informazioni relative alle opportunità formative dell'Ateneo e assicura molteplici forme di sostegno, svolgendo attività di: 1) orientamento in entrata con azioni informative sull'offerta didattica delle Facoltà, sui percorsi di studio relativi ai diversi curricula e sui saperi minimi necessari per accedere ai vari Corsi di Laurea, 2) orientamento in itinere e tutorato con azioni di assistenza per favorire il superamento di specifiche difficoltà individuali, al fine di ridurre la durata effettiva degli studi e di evitare gli abbandoni, 3) orientamento in uscita: azioni finalizzate a promuovere l'acquisizione da parte dei laureandi e dei laureati di competenze utili per l'accesso qualificato al mondo del lavoro (ad es. corsi di sostegno alla creazione d'impresa, tirocini, stage). Lavorando in tale direzione si potrebbe completare il quadro di riferimento delle strutture deputate all'orientamento del mondo giovanile con l'ottenimento di buoni risultati in termini di incremento dell'utenza. Già intensi sono i rapporti di collaborazione con le agenzie formative del territorio che hanno da sempre visto nel servizio informagiovani un nodo di raccordo con il mondo giovanile, allo scopo di intensificare la cooperazione esistente sarebbe opportuno sottoscrivere una convenzione finalizzata alla realizzazione, all'interno di queste strutture, di una serie di tirocini formativi e di orientamento per i giovani del territorio distrettuale, essendo questi gli enti del territorio deputati alla gestione della formazione soprattutto post-univeritaria. In particolare con la Fondazione Alario per Elea-Velia si prevede di siglare un protocollo d'intesa finalizzato alla gestione partecipata di momenti di formazione non solo per i giovani disoccupati o in cerca di prima occupazione del territorio cilentano ma anche per gli operatori del servizio informagiovani. Ultimo, ma non per importanza, risulta essere il Centro Territoriale Permanente Eda che è stato istituito presso la Scuola di Istruzione Secondaria di I grado "Andrea Torre" di Vallo della Lucania, tale struttura gestisce momenti di formazione per giovani adulti ed in particolare realizza sul territorio distrettuale un buon lavoro formativo in materie quali l'inglese e l'informatica. Visto il ruolo strategico che tale istituzione svolge nell'ambito di riferimento, il Centro Informagiovani ha già realizzato diversi incontri con i responsabili del Centro EDA che hanno manifestato l'interesse ad ufficializzare la collaborazione attraverso gli opportuni canali istituzionali, pertanto, mediante la sottoscrizione di una convenzione o meglio ancora di un protocollo d'intesa con la Rete Territoriale Informagiovani. In tale direzione continuerà a lavorare il Servizio Informagiovani e si prevede con la presente progettualità di raggiungere tale obiettivo.

3. **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).

Al fine del raggiungimento di standard operativi ed organizzativi omogenei, nelle varie municipalità aderenti al progetto si svolgeranno attività inerenti i seguenti campi, ritenuti basilari nella gestione dei Punti e del Centro della Rete Territoriale Informagiovani.

1) **Attività di ricerca:** con lettura, aggiornamento e controllo dei dati relativi all'analisi sociologica del territorio di riferimento in collaborazione con il Piano Sociale di Zona ambito S/7, elaborata in considerazione delle caratteristiche territoriali, sociali, economiche, delle capacità relazionali del territorio in termini di collegamenti ed interscambi, dei dati demografici, scolastici, occupazionali, delle risorse e delle potenzialità. Con la presente progettualità si vuol dar seguito ad un lavoro già iniziato in collaborazione con il Forum dei Giovani di Vallo della Lucania, una ricerca sociologica che indagherà diversi ambiti come il territorio e la mobilità, i processi formativi, l'orientamento ed ancora il lavoro, la politica, l'informazione, la partecipazione e l'associazionismo ed inoltre i consumi culturali ed il tempo libero.

L'analisi ha l'obiettivo di recuperare le informazioni utili a monitorare anche il funzionamento del servizio attraverso la somministrazione di un questionario strutturato ad un campione di giovani che frequentano l'InformaGiovani. Da un lato si vuole individuare in particolare gli aspetti problematici dell'informazione giovanile e dall'altro predisporre una dettagliata e strutturata mappa delle fonti di informazione, divisa per settore, volta a fornire un quadro aggiornato dei riferimenti territoriali di informazione primaria e secondaria. L'individuazione dei bisogni è un elemento importante per il recupero e l'individuazione delle domande e dei bisogni dei giovani, al fine di orientare l'offerta dell'informazione nei suoi caratteri di affidabilità, aggiornamento, completezza, pluralismo, trasparenza, reperibilità, circolarità ed adeguatezza consentendone la verifica della corrispondenza fra domanda e offerta. La ricerca a cui si vuole dare continuità ne rappresenta una tappa importante. La conoscenza e l'osservazione costante dei fenomeni legati alla condizione giovanile, insieme all'analisi dei suoi cambiamenti, sono elementi essenziali per poter programmare azioni valide nel tempo e dimensionate alle reali e potenziali esigenze informative del territorio. La ricerca può rappresentare un punto di vista privilegiato non solo per gli amministratori ma anche per gli educatori, gli operatori del servizio e per tutti coloro che hanno un rapporto più o meno significativo con i giovani. In relazione a questo, il monitoraggio che l'indagine offre della condizione dei giovani, delle loro domande e dei loro orientamenti, potrebbe rappresentare un indubbio patrimonio conoscitivo a disposizione del servizio, foriero di molte indicazioni sia per le politiche giovanili sia per quanti interagiscono quotidianamente con le nuove generazioni. L'aspetto più interessante di questa osservazione è che i giovani non soltanto costituiscono l'oggetto di un'analisi condotta da un insieme di tecnici e di operatori esterni attraverso metodi e pratiche scientificamente corrette (questionario somministrato) ma, operando in collaborazione con il Forum, sono i giovani, in qualche modo, i soggetti attivi di questa analisi, i veri protagonisti del materiale a loro destinato. In primo luogo si cercherà di cogliere i movimenti in atto nella condizione giovanile, prestando particolare attenzione a quei sintomi di novità che emergono dal basso e che esprimono nuove domande, istanze e tendenze. I curatori della ricerca saranno mossi, cioè, da un intento conoscitivo costruttivo, pronti a rilevare – sia empiricamente che empaticamente – i messaggi sociali più rilevanti che emergono dalla presenza dei giovani nella collettività. In altri termini, i sensori di questa rilevazione saranno particolarmente predisposti a cogliere le dinamiche in atto nel mondo giovanile, più che a collocare i fenomeni dentro prospettive di analisi consolidate. In secondo luogo, la ricerca farà riferimento a "fonti grezze" anche giovanili, attraverso una serie mirata di interviste sia agli operatori dei servizi rivolti ai giovani sia alle persone che svolgono un particolare ruolo sociale, sia ai giovani stessi presi a campione di diverse fasce di età per sondare specifici interessi e sensibilità ai problemi del mondo giovanile. Essi saranno come "sensori" dal basso della situazione e permetteranno la raccolta di molte informazioni relative all'aggregazione informale dei giovani, alle domande emergenti, ai cambiamenti di sensibilità e di orientamento. Ovviamente, va tenuto presente che tale ricerca mostra immediatamente il suo carattere innovativo e sperimentale e, pertanto, la molteplicità delle variabili indagate costituisce contemporaneamente un elemento di eterogeneità e di ricchezza descrittiva, ma anche di problematizzazione rispetto alle mille sfumature che il comportamento sociale spesso manifesta.

2) Attività di Documentazione: con trattamento del materiale e delle informazioni in modo da renderle immediatamente accessibili all'utenza e riuscendo a sistamarle in idonei strumenti di archiviazione e classificazione per la facile reperibilità e circolarità.

Creazione di dossier contenenti la documentazione cartacea sui diversi settori; i dossier vengono divisi per colore a seconda del settore di informazione. I contenuti vengono aggiornati nel corso dell'anno, salvo quei settori che richiedono un aggiornamento periodico a volte anche settimanale. L'informazione viene trattata attraverso uno strumento utile, agevole ed efficace: la scheda orientativa, scheda d'informazione e orientamento su un determinato argomento all'interno dei nove settori della classificazione nazionale. Queste schede, della lunghezza di 4-5 pagine, forniscono alla persona interessata ad un particolare argomento (p.es. profili, professionali, lavoro all'estero, legge Biagi, ecc) tutta una serie di informazioni generali e di riferimenti in grado di fornire una risposta pratica e precisa alla domanda in oggetto. Le schede devono essere aggiornate, se necessario, nell'arco dell'anno. Tale strumento viene offerto presso il Centro ed i Punti della Rete Territoriale Informagiovani e vengono, altresì, mandate via e-mail quando richieste, con la presente progettualità si cercherà di organizzarle anche in ambiente Web.

Realizzazione del "Mese delle Opportunità" una banca dati accessibile all'utenza che rende visibili le opportunità relative a corsi di formazione post-scolastica, professionale ed universitaria, master,

bandi, concorsi e borse di studio, premi artistici e letterari, mobilità internazionale, volontariato, appuntamenti culturali, manifestazioni ed offerte di lavoro con particolare attenzione all'ambito locale. Le opportunità vengono organizzate in schede informative in modo da favorire l'autoconsultazione da parte degli utenti e vengono diramate all'intera Rete Territoriale Informagiovani per favorire la diffusione delle informazioni, soprattutto pubblicizzando quelle opportunità meno conosciute dagli utenti perché magari di rilevanza locale e, pertanto, poco pubblicizzate. Le informazioni presenti nella banca dati derivano dal lavoro di ricerca degli operatori del Centro e dei Punti attraverso internet, rassegna stampa, e contatto con fonti dirette.

3) Attività di Comunicazione ed Informazione: con accoglimento ed individuazione delle domande e dei bisogni dei giovani, offerta dell'informazione nei suoi caratteri di affidabilità, aggiornamento, completezza, pluralismo, trasparenza, reperibilità e circolarità, adeguatezza e verifica continuativa della corrispondenza fra domanda ed offerta. Attraverso una mailing list sempre aggiornata degli utenti del Centro e dei Punti ai quali vengono inviate informazioni su concorsi ed opportunità di loro interesse. Si utilizza anche un data-base contenente i profili professionali e le esigenze espresse dagli utenti allo sportello, al fine di inviare loro opportunità ed offerte utilizzando il sistema di comunicazione più vicino oggi al mondo dei giovani i messaggi sul telefono cellulare: gli sms. Vengono, inoltre, curate dagli operatori del Centro e dei Punti le bacheche che servono a mettere in rilievo notizie di particolare rilevanza oltre che scadenze o annunci affissi ed inviati stesso dai giovani. Con la presente progettualità si prevede di estendere il servizio informativo delle bacheche implementandole presso i centri aggregativi giovanili della città, i Forum Comunali dei Giovani attivi sul territorio distrettuale e le associazioni giovanile dello stesso ambito al fine di rendere questi luoghi diramazioni dei punti informativi per i giovani e per agevolare il coinvolgimento dei giovani nella redazione del materiale informativo loro destinato. In particolare le attività di informazioni prevedono il colloquio informativo con gli operatori, si tratta di uno strumento immediato per fornire le informazioni agli utenti che le richiedono guidandolo all'utilizzo efficace degli strumenti e dei servizi a lui destinati. Consente al giovane di sviluppare la propria richiesta, di arricchirla e di approfondire l'argomento di suo interesse. La relazione che si crea tra l'operatore e l'utente attraverso il colloquio è volta a fornire un servizio di qualità tramite un'informazione di contenuto completa ed imparziale e una comunicazione caratterizzata dall'ascolto attivo e disponibile. L'immediata fruibilità da parte degli utenti delle informazioni avviene attraverso la consultazione delle schede informative e dei dossier informativi di cui si è parlato al punto precedente. Con il presente progetto si vuole introdurre uno strumento di informazione innovativo, la realizzazione di n. 6 incontri informativi. Si tratta di occasioni di approfondimento periodica che offrono ai giovani approfondimenti su temi di interesse giovanile. Si è pensato di realizzare tali incontri per discutere su temi quali il Servizio Civile Nazionale Volontario, sull' Imprenditoria Giovanile e le opportunità di fare impresa, sull'associazionismo, sulla formazione professionale ed i relativi percorsi di orientamento, il curriculum vitae e la lettera di presentazione quali strumenti di ricerca del lavoro nell'odierno mercato flessibile. Gli incontri, così, organizzati sono utili a sviluppare ed approfondire gli argomenti di cui sopra, avvalendosi dell'intervento di esperti del settore. Per un maggior coinvolgimento dei giovani nell'organizzazione degli incontri informativi, per una migliore organizzazione degli stessi e, in particolare, per verificare la corrispondenza tra i temi scelti e le esigenze del mondo giovanile si prevede di lanciare dei forum sul sito internet della Rete Territoriale Informagiovani e dare direttamente la parola a quanti vogliano esprimere la loro opinione o affare spunti di riflessione. Attraverso il sito internet della Rete Territoriale Informagiovani, un ulteriore strumento gestito in maniera sistemica e sinergica dal Centro e dai Punti, è possibile avere una panoramica sugli strumenti informativi messi a disposizione ed essere costantemente informati sulle novità e sulle opportunità offerte dagli enti, dalle istituzioni e dagli organismi del territorio di riferimento. Si prevede di implementare anche un efficace sistema di newsletter al fine di raggiungere tempestivamente gli utenti iscritti al servizio.

Si prevede, inoltre, di realizzare una campagna informativa al fine di sensibilizzare i giovani fruitori del servizio Informagiovani circa i servizi offerti dalla Rete Territoriale, il modo più appropriato per il raggiungimento dell'obiettivo si pensa possa essere l'invio, la distribuzione e la diffusione di materiale informativo cartaceo (depliant, volantini, locandine, ecc).

4) Attività di Consulenza ed orientamento: in continuità con il lavoro svolto durante le precedenti annualità si prevede l'erogazione di un servizio di consulenza ed orientamento gestito in maniera integrata nei sedici comuni aderenti alla presente progettualità. L'orientamento è una prassi

educativa tesa a favorire le scelte dei giovani in presenza di transizioni importanti. La consulenza erogata si basa su attività di informazione e formazione che avranno tra i temi preminenti:

- l'orientamento alle scelte di formazione professionale, un sistema estremamente flessibile e con una forte varietà di corsi: dall'obbligo formativo all'istruzione e formazione tecnica superiore alla formazione continua e permanente;
- l'orientamento alle scelte di formazione permanente, pertanto, oltre le attività di formazione realizzate dalle istituzioni scolastiche e formative con il coinvolgimento di soggetti in età adulta o persone al di fuori delle sedi formali dell'istruzione;
- l'orientamento alla ricerca del lavoro passando attraverso la redazione del curriculum vitae, la lettera di presentazione ed il colloquio di selezione;
- il supporto nella ricerca e nella compilazione di modulistica per l'inoltro di pratiche, per la partecipazione a concorsi, per la risposta ad inserzioni, etc;
- supporto informativo sull'imprenditoria giovanile e sulle opportunità di finanziamento per i giovani;
- supporto nella redazione di un business plan per la presentazione di un progetto imprenditoriale, partendo dall'analisi di settore di attività fino ad arrivare alla descrizione della formula imprenditoriale che si intende realizzare;
- accompagnamento nella scelta dei servizi destinati ai giovani, attraverso un lavoro di mappatura degli enti, degli organismi, delle associazioni di riferimento, di affiancamento nella fissazione di appuntamenti e di accompagnamento diretto nei casi in cui il servizio viene erogato in maniera integrata con l'informagiovani.

5) Verifica periodica: circa l'affidabilità, la consistenza e l'aggiornamento del patrimonio informativo, nonché degli strumenti di promozione e diffusione, del grado di soddisfazione dell'utenza e dell'efficienza generale del servizio. La valutazione e la verifica dei livelli di funzionamento e di intervento dell'informagiovani vengono individuate attraverso modalità interne come questionari in entrata, elaborazione di rapporti e di dati statistici. Con il presente progetto si vuole implementare un sistema di gestione dei reclami e segnalazioni che precede tre fasi: 1) fase di raccolta del reclamo, 2) fase di analisi del reclamo, 3) fase di comunicazione della risposta ed eventuale riesame.

1. La raccolta del reclamo può essere effettuata a seguito sia di reclamo orale che di reclamo scritto depositato nella cassetta presente nei locali del servizio compilando il modulo "scheda reclami e suggerimenti" o inviato tramite posta elettronica;
2. L'analisi interna del reclamo dura al massimo 20 giorno;
3. La risposta orale o scritta sarà data all'utente entro 40 giorni dalla segnalazione.

La gestione dei reclami è stata pensata per fornire agli utenti che desiderano proporre suggerimenti o comunicare segnalazioni e reclami uno strumento facile e veloce. I reclami e le segnalazioni, così, raccolti ed analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per il servizio e l'organizzazione dello stesso rappresentando un'occasione utile per identificare e correggere disservizi e soprattutto migliorare la qualità del servizio offerto. In tal modo viene garantita la tutela nei confronti degli utenti.

Informandosi alla ratio del Decalogo degli Informagiovani ed attenendosi ai principi sanciti dalla Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù le attività di informazione, consulenza ed orientamento, della Rete Territoriale Informagiovani, coordinate dal Centro Informagiovani di Vallo della Lucania, risponderanno a precisi indirizzi di qualità, relativi ad interventi, azioni, modalità risorse strutturali ed umane, collaborazioni per ciascun ambito individuati.

L'obiettivo è seguire elementi di riferimento, punti fermi, cercando di assicurare un generale incremento del livello qualitativo del servizio nel Centro e nei relativi Punti. Il processo così impostato permette di fissare degli obiettivi di qualità invidiati anche dal corrispondente Settore Regionale da intendersi come orientamenti operativi a cui bisogna attenersi nei diversi aspetti gestionali, organizzativi e funzionali.

PREMINENZA DELLA FUNZIONE INFORMATIVA – L'informazione, nel suo ciclo di produzione è la principale attività delle strutture afferenti al CI di Vallo, che in via prioritaria ne cura i momenti di gestione, per supportare con materiale cartaceo e multimediale, poi, i Punti nel loro compito divulgativo.

ORIENTAMENTO AL PUBBLICO GIOVANILE – Utenza privilegiata delle strutture Informagiovani del distretto scolastico n. 60 è la totalità dei giovani tra i 14 ed i 35 anni, residente nel territorio di riferimento, in qualità di destinataria di servizi specifici e differenziati a seconda delle fasce di età e delle esigenze ad esse afferenti. L'attività di consulenza specialistica si articola in colloqui "a tu per

tu" o in incontri di gruppo. Attraverso il colloquio individuale si può orientare in un percorso di ricerca informativa, in un percorso formativo, nella scelta delle opportunità più indicate, oppure tutoring nella redazione del curriculum vitae e di una lettera di presentazione. Attraverso i colloqui di gruppo, invece, è possibile approfondire gli aspetti specifici degli argomenti di interesse dell'utente. La risposta al bisogno informativo può essere soddisfatta al momento se l'informazione richiesta è generale, se invece l'informazione richiesta è specialistica viene erogata in un momento temporale successivo attraverso un nuovo incontro "face to face" oppure telefonicamente o addirittura via mail nei casi possibili. Nel caso in cui l'informazione richiesta è specialistica, avendo a disposizione una precisa mappatura degli enti, delle istituzioni e delle strutture preposte del territorio, il Centro IG di Vallo provvede ad un accompagnamento guidato tramite invio diretto dell'utente, invio previo contatto telefonico, invio previo appuntamento ai servizi competenti. L'ottica infatti è quella di utilizzare le professionalità e le competenze e gli obiettivi che di altri enti o strutture facendo così un reale lavoro di rete.

UNIVERSALITA' DELL'APPROCCIO INFORMATIVO – La generalità e la plurisetorialità delle informazioni su tutti i campi di interesse giovanili sono caratteristiche imprescindibili delle strutture operanti. L'informagiovani è un servizio che entra a pieno titolo nella strategia delle politiche a favore dei giovani, lo fa con una competenza trasversale, lo fa come servizio che comunica opportunità – è una porta d'accesso alle opportunità – che sostiene e favorisce le scelte ed alimenta la partecipazione.

Miglioramento ed implementazione delle attività di comunicazione, in particolare con la gestione del sito internet, con trattamento, diffusione e aggiornamento continuo delle informazioni secondo i criteri del Piano Nazionale di Classificazione e sviluppo delle attività di comunicazione on-line in tutti i campi di interesse giovanile.

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)

Punti di forza 1. Buona copertura del Servizio Informagiovani sul territorio distrettuale (16 strutture attive su 23); 2. Orari di apertura confacenti alle esigenze dell'utenza; 3. Servizi di facile ed agevole accesso;	Punti di debolezza 1. Municipalità di piccole dimensioni con carenze strutturali; 2. Basso rapporto tra utenza potenziale ed utenza effettiva in alcune strutture della Rete;
Opportunità 1. Carezza di servizi di informazione ed orientamento;	Vincoli 1. Frammentazione del territorio; 2. Collegamenti viari poco efficienti;
1. funzioni istituzionali (accesso ai servizi, orari di apertura, copertura territoriale, rapporto utenza potenziale utenza effettiva).	
Punti di forza 1. Buona integrazione e cooperazione all'interno della Rete Territoriale delle strutture Informagiovani; 2. Buona capacità di interazione con gli organismi e gli enti che si occupano del mondo giovanile;	Punti di debolezza 1. Resistenza di tipo culturale alla cooperazione e al lavoro di gruppo;
Opportunità 1. Presenza sul territorio distrettuale di numerosi enti, associazioni, organismi ed istituzioni che si occupano del mondo giovanile;	Vincoli 1. Elevata burocratizzazione delle procedure di cooperazione;
2. 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).	

Gestione delle relazioni		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestione attività di comunicazione e informazione		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizzazione, gestione e realizzazione evento finale "Juvenilia"										X	X	X	
Attività di verifica e monitoraggio		X		X		X		X		X		X	

INDIVIDUAZIONE OBIETTIVI OPERATIVI

In coerenza con l'analisi condotta procedere all'individuazione degli obiettivi operativi da perseguire.

Potenziamento delle funzioni istituzionali (accesso ai servizi, orari di apertura, copertura territoriale, rapporto utenza potenziale utenza effettiva).

PUNTI ATTIVI

INDICATORE	DA		A
	N.		N.
PUNTI ATTIVI	16	PUNTI DA ATTIVARE	7
PUNTI TEMPORANEAMENTE INATTIVI	0	PUNTI DA RIATTIVARE	0

MONTE ORE FRONT OFFICE

INDICATORE	DA	A
Centro\Punto	Monte ore settimanale attività di front office (attuale)	Incremento monte ore settimanale attività di front office
Vallo della Lucania	18	2
Ceraso	8	1
Orria	9	1
Salento	9	1
Stella Cilento	9	1
Ascea	8	1
Cannalonga	9	1
Casal Velino	9	3
Castelnuovo Cilento	8	1
Gioi	10	1
Moio della Civitella	10	2
San Mauro la Bruca	8	2
Sessa Cilento	9	1
Pisciotta	8	1
Stio	8	4

FASCE ORARIE

INDICATOR E		DA			A		
Centro VALLO della LUCANIA		Monte ore antimeridian o attuale	Monte ore postmeridian o attuale	gg. di apertur a mensili	Incremento monte ore antimeridian o da realizzare	Incremento monte ore postmeridia no da realizzare	Increme nto gg. di apertura mensili
	Lunedì	9,00 - 13,00		4			
	Martedì		15,00 - 18,00	4			
	Mercoledì	9,00 -13,00		4			
	Giovedì		15,00 - 18,00	4			
	Venerdì	9,00 -13,00		4			
	Sabato					16,00-18,00	4
	Domenica						
INDICATOR E		DA			A		
Punto CERASO		Monte ore antimeridian o attuale	Monte ore postmeridian o attuale	gg. di apertur a mensili	Incremento monte ore antimeridian o da realizzare	Incremento monte ore postmeridia no da realizzare	Increme nto gg. di apertura mensili
	Lunedì	12,00-14,00			11,00-12,00		
	Martedì		15,00-18,00				
	Mercoledì						
	Giovedì		15,00-18,00				
	Venerdì						
	Sabato						
	Domenica						
INDICATOR E		DA			A		
Punto		Monte ore	Monte ore	gg. di	Incremento	Incremento	Increme

ORRIA		antimeridiano attuale	postmeridiano attuale	apertura mensili	monte ore antimeridiano da realizzare	monte ore postmeridiano da realizzare	numero gg. di apertura mensili
	Lunedì						
	Martedì		15,00 - 18,00	4			
	Mercoledì		15,00 - 18,00	4			
	Giovedì						
	Venerdì		15,00 - 18,00	4		18,00-19,00	
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto SALENTO		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 numero gg. di apertura mensili
	Lunedì						
	Martedì		16,00-19,00	4			
	Mercoledì						
	Giovedì		16,00-19,00	4			
	Venerdì	10,00-13,00		4	9,00-10,00		
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto STELLA CILENTO		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 numero gg. di apertura mensili
	Lunedì						
	Martedì		15,00-18,00	4			
	Mercoledì		15,00-18,00	4			
	Giovedì						
	Venerdì		9,00-12,00	4	12,00-13,00		
	Sabato						

	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto ASCEA		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		15,00-18,00	4			
	Mercoledì						
	Giovedì		15,00-18,00	4			
	Venerdì		15,00-17,00	4		17,00-18,00	
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto CANNALONGA		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		15,00-18,00	4			
	Martedì						
	Mercoledì		15,00-18,00	4			
	Giovedì						
	Venerdì		10,00-13,00	4	9,00-10,00		
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto CASAL VELINO		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		16,00-19,00	4			
	Mercoledì		9,00-13,00	4			

	i						
	Giovedì		16,00,-19,00	4			
	Venerdì				9,00 -12,00	4	
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto CASTELNUOVO CILENTO		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		15,00-18,00	4			
	Mercoledì						
	Giovedì		15,00-18,00	4			
	Venerdì		10,00-13,00	4	9,00-10,00		
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto GIOI		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		15,00-18,00	4			
	Mercoledì	9,00-13,00		4			
	Giovedì		15,00-18,00	4			
	Venerdì				9,00-11,00		
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto MOIO della CIVITELLA		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		15,00-18,00	4			
	Mercoledì				9,00-11,00		4
	Giovedì		15,00-18,00	4			
	Venerdì		9,00-13,00	4			
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto SAN MAURO la BRUCA		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	15,30-18,30					
	Mercoledì	9,00 - 13,00					
	Giovedì	15,30-18,30					
	Venerdì						
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto SESSA CILENTO		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		15,00-18,00	4			
	Mercoledì						
	Giovedì		15,00-18,00	4			
	Venerdì		10,00-13,00	4	9,00-10,00		
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto PISCIOTTA		Monte ore antimeridiano	Monte ore postmeridiano	gg. di apertura	Incremento monte ore	Incremento monte ore	Incremento gg.

		o attuale	o attuale	a mensili	antimeridiano da realizzare	postmeridiano da realizzare	di apertura mensili
	Lunedì						
	Martedì		15,00-18,00	4			
	Mercoledì		10,00-12,00	4	12,00-13,00		
	Giovedì		15,00-18,00	4			
	Venerdì						
	Sabato						
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto STIO		Monte ore antimeridiano o attuale	Monte ore postmeridiano o attuale	gg. di apertura mensili	Incremento monte ore antimeridiano da realizzare	Incremento monte ore postmeridiano da realizzare	Incremento gg. di apertura mensili
	Lunedì						
	Martedì						
	Mercoledì	9,00-13,00		4			
	Giovedì	9,00-13,00		4			
	Venerdì						
	Sabato	9,00-13,00		4			
	Domenica						
INDICATORE		DA			A		
Punto PERITO		Monte ore antimeridiano o attuale	Monte ore postmeridiano o attuale	gg. di apertura mensili	Incremento monte ore antimeridiano da realizzare	Incremento monte ore postmeridiano da realizzare	Incremento gg. di apertura mensili
	Lunedì	16,00-19,00		4			
	Martedì						
	Mercoledì	10,00-12,00		4	12,00-13,00		
	Giovedì	16,00-19,00		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	1	6	REPORT DATI AL COORDINAMENTO REGIONALE	0	2

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 rete	6	12
Riunioni/incontri di aggiornamento/formazion e	1	3

COINVOLGIMENTO GIOVANI

INDICATORE	DA	A
Centro	Attive	Da attivare
Protocolli/convenzioni con associazioni giovanili	N.	N.
Altro: rapporti di collaborazione e partenariato per la gestione di eventi ed iniziative relative al mondo giovanile (realizzazione sala prove musicale, eventi aggregativi, eventi informativi, ecc)	2	1
Protocolli/convenzioni con altre associazioni (L. 266 etc.)	N.	N.
Altro (specificare)	0	0
Forum giovanili	0	0

RETE CON ALTRE ISTITUZIONI

INDICATORE	DA	A
-------------------	-----------	----------

Centro	attive	Da attivare
Protocolli/convenzioni con scuole o altri enti o istituzioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Centro per l'Impiego di Vallo della Lucania; 2. Assessorato alle Politiche Giovanili della Provincia di Salerno; 3. Liceo Scientifico Statale "Leonardo Da Vinci" di Vallo della Lucania; 4. Istituto di Istruzione Superiore "Parmenide" di Vallo della Lucania; 5. IPSIA "G.Marconi" di Vallo della Lucania; 6. IPSAR di Castelnuovo Cilento; 7. ITCG "E.Cenni" di Vallo della Lucania; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Piano Sociale di Zona ambito S/7 con Castellabate capofila; 2. Centro di Orientamento Professionale distaccamento di Vallo della Lucania; 3. Agenzie e fondazioni deputate sul territorio distrettuale alla gestione di attività formative (Fondazione Alario per Elea-Velia, Selefor, ecc); 4. Centro Territoriale Permanente EDA di Vallo della Lucania; 5. Centro di Ateneo per l'Orientamento ed il Tutorato dell'Università degli Studi di Salerno.

INDICATORE	DA	A	INDICATORE	DA	A
	N.	N.			
ANALISI DEI DATI DI CITYZEN ANALISIS DI DISTRETTO	0	12	REPORT DATI AL COORDINAMENTO REGIONALE	1	2

INDICATORE		DA	A
Centro e Punti		% utenti attualmente registrati	% utenti registrati da realizzare
Vallo della Lucania	Cityzen analysis	20%	Registrazione di tutta l'utenza

1. Ascea 2. Cannalonga 3. Casal Velino 4. Ceraso 5. Castelnuovo Cilento 6. Gioi 7. Moio della Civitella 8. Orria 9. Perito 10. Pisciotta 11. Salento 12. Stio 13. Sessa Cilento 14. Stella Cilento 15. San Mauro la Bruca	Cityzen analysis	0%	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

INDICATORE	DA		A	
Centro	Servizi	Si/no	Servizi	Si/no
1.	Informazione	Si	Informazioni sui temi del Piano Nazionale di Classificazione attraverso i seguenti strumenti: 1) Colloquio informativo con gli operatori; 2) Consultazione schede informative; 3) Consultazione dossier informativi; 4) Bacheche Informative; 5) Incontri informativi periodici che offrono ai giovani approfondimenti su temi di loro interesse, organizzati al fine di sviluppare e approfondire un argomento; 6) Aggiornamento del sito internet della rete Territoriale Informagiovani.	Si
	Orientamento	Si	Attività di orientamento attraverso: 1) Consulenza per quanto concerne l'orientamento alle scelte di formazione professionale, scolastica ed universitaria, nonché sulle opportunità di lavoro e di formazione.	Si
	Accompagnamento (assistenza nel	Si	1) Supporto all'utente nella consultazione del materiale informativo;	Si

	reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso, altri servizi; curriculum vitae)		<p>2) Formulazione e redazione di curriculum vitae personalizzati e di lettere di presentazione;</p> <p>3) Supporto nella ricerca e compilazione di modulistica per l'inoltro di pratiche agli enti gestori dei servizi competenti;</p> <p>4) Supporto nella redazione di proposte progettuali con particolare attenzione ai bandi relativi alle Politiche per i giovani;</p> <p>5) Consulenza sull'imprenditoria giovanile e le opportunità di finanziamento per giovani imprenditori;</p> <p>7) Supporto alla redazione del business plan;</p> <p>8) Fissazione di appuntamenti con i referenti dei servizi e all'accompagnamento diretto attraverso i servizi territoriali.</p>	
	Altro (specificare)	Si	<p>1) Implementazione e gestione del circuito relativo alla Carta Servizi per i Giovani denominata "Young Card" già distribuita sul territorio della Rete Informagiovani del Distretto scolastico n. 60;</p> <p>2) distribuzione della carta servizi per i giovani denominata "Young Card".</p>	Si
Punto	I Punti Informagiovani dei Comuni di Ascea, Cannalonga, Casal Velino, Ceraso, Castelnuovo Cilento, Gioi, Moio della Civitella, Orria, Perito, Pisciotta, Salento, Stio, Sessa Cilento, Stella Cilento e San Mauro la Bruca erogano i servizi sintetizzati nella tabella sotto riportata.			
2.	Informazione	Si	Informazioni su formazione scolastica e professionale, attività culturali e del tempo libero, lavoro, vita sociale e salute, viaggi e vacanze, studio e lavoro all'estero, sport. Aggiornamento bacheche informative.	
	Orientamento	Si	Incontri orientativi/informativi sulla ricerca di occasioni di lavoro e sulle scelte di formazione scolastica e professionale	Si
	Accompagnamento (assistenza nel reperimento e compilazione modulistica, appuntamenti presso altri servizi; curriculum vitae)	Si	Consulenze personalizzate, previo appuntamento, su imprenditoria giovanile, redazione curriculum vitae e lettera di presentazione	Si
	Altro (specificare)	Si	Distribuzione della carta servizi per i	Si

DISPONIBILITA' DI SERVIZI PERSONALIZZATI DI ORIENTAMENTO ACCOMPAGNAMENTO

DA**INDICATORE**

Centro

VALLO della LUCANIAn. medio di utenti
mensile anno 2008

112

24

Punto

CERASOn. medio di utenti
mensile anno 2008

62

6

Punto

ASCEAn. medio di utenti
mensile anno 2008

89

10

Punto

CANNALONGAn. medio di utenti
mensile anno 2008

45

2

Punto

CASL VELINOn. medio di utenti
mensile anno 2008

94

6

Punto

CASTELNUOVO**CILENTO**n. medio di utenti
mensile anno 2008

64

4

Punto

GIOI**A****INDICATORE**Incremento n. Incremento Monte
medio di utenti ore mensile

mensile

30

4

Incremento n. Incremento Monte
medio di utenti ore mensile

mensile

15

1

Incremento n. Incremento Monte
medio di utenti ore mensile

mensile

20

2

Incremento n. Incremento Monte
medio di utenti ore mensile

mensile

10

1

Incremento n. Incremento Monte
medio di utenti ore mensile

mensile

12

2

Incremento n. Incremento Monte
medio di utenti ore mensile

mensile

8

1

n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di mensile	n. utenti	Incremento ore mensile	Monte
42	4	10		1	
Punto					
MOIO della CIVITELLA					
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di mensile	n. utenti	Incremento ore mensile	Monte
64	6	8		1	
Punto					
ORRIA					
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di mensile	n. utenti	Incremento ore mensile	Monte
48	4	8		1	
Punto					
PERITO					
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di mensile	n. utenti	Incremento ore mensile	Monte
45	4	10		1	
Punto					
PISCIOTTA					
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di mensile	n. utenti	Incremento ore mensile	Monte
68	6	10		2	
Punto					
SALENTO					
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di mensile	n. utenti	Incremento ore mensile	Monte
45	4	10		1	
Punto					
SAN MAURO la BRUCA					
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di mensile	n. utenti	Incremento ore mensile	Monte
35	2	10		1	
Punto					
SESSA CILENTO					
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di	n. utenti	Incremento ore mensile	Monte

mensile

45	4	10	1
Punto			
STIO			
n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di utenti mensile	n. Incremento ore mensile Monte

55 4 12 1

Punto

STELLA CILENTO

n. medio di utenti mensile anno 2008	Monte ore mensile	Incremento medio di utenti mensile	n. Incremento ore mensile Monte
--------------------------------------	-------------------	------------------------------------	---------------------------------

45 6 10 2

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	Si	Distrettuale	Newsletter e mail	Si	Distrettuale
SMS	Si	Distrettuale	SMS	Si	Distrettuale
Pubblicazioni (bollettini giornali)	No		Pubblicazioni (bollettini giornali)	Si	Bollettino "Il mese delle Opportunità"
Digital signage	No		Digital signage	No	
Altro (specificare)	No		Altro (specificare)	No	
I Punti Informagiovani dei Comuni di Ascea, Cannalunga, Casal Velino, Ceraso, Castelnuovo Cilento, Gioi, Moio della Civitella, Orria, Perito, Pisciotta, Salento, Stio, Sessa Cilento, Stella Cilento e San Mauro la Bruca utilizzano le modalità di pubblicizzazione del servizio sintetizzate nella seguente tabella.					
Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)	Modalità	Si/no	Ambito territoriale (distrettuale o comunale)
Newsletter e mail	No		Newsletter e mail	No	
SMS	Si	Comunale	SMS	Si	Comunale
Pubblicazioni (bollettini giornali)	No		Pubblicazioni (bollettini giornali)	NO	
Digital signage	No		Digital signage	No	
Altro (specificare)	No		Altro (specificare)	No	

--	--	--	--	--	--

ATTIVITA' DI BACK OFFICE

INDICATORE	Si/no	DA	A
		N.	N.
USO BANCA DATI REGIONALE	No		
PROMOZIONE DI CAMPAGNE INFORMATIVE	Si Incontri Informativi	3	6
PRODUZIONE DI PACCHETTI INFORMATIVI DA FORNIRE ALLE RETI DISTRETTUALI	Si Schede Informative Dossier Informativi	10	15

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

Verifiche

Al fine di assicurare un costante monitoraggio delle attività del progetto, nell'ottica di un miglioramento continuo delle prestazioni, il Centro Informagiovani di Vallo della Lucania, quale Comune capofila, prevede di organizzare, gestire e coordinare appositi momenti di incontro sia con il Comitato Direttivo Informagiovani e Forum sia con il Coordinamento Territoriale della Rete Informagiovani del Distretto Scolastico n. 60, finalizzati alla misurazione del raggiungimento degli obiettivi operativi individuati nella presente progettualità. La misurazione delle performance del progetto non potrà che avvenire attraverso la predisposizione di uno strumento operativo in grado di misurare il programmato ed il realizzato. Per ciascuna azione devono essere individuati degli obiettivi operativi ritenuti indispensabili per il perseguimento dello stesso. A ciascun obiettivo operativo deve essere poi assegnati degli standard: un indice quantitativo o qualitativo che si potrà immediatamente verificare se sia stato soddisfatto o meno. Nell'ambito di ogni riunione bimestrali si potrà condurre l'analisi per alcune delle azioni del progetto e fissare se necessario nuovi obiettivi da perseguire nell'ambito della stessa azione.

ESEMPIO DEL SISTEMA "AZIONE-OBIETTIVO-STANDARD"

AZIONE	OBIETTIVO OPERATIVO	STANDARD
ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	Orario del Servizio Struttura	3 giorni a settimana Orario antimeridiano e pomeridiano P.zza Vittorio Emanuele n.44 Assenza Barriere Architettoniche

L'analisi e lo studio così condotti saranno riportati negli atti redatti dal Comitato Direttivo Informagiovani e Forum, organismo con compiti di concertazione per la programmazione ed il monitoraggio delle azioni e dei servizi offerti, dovrà essere condotto dal Coordinamento

Territoriale. Il Centro Informagiovani di Vallo della Lucania si impegna a convocare, almeno due volte nell'arco dell'intera durata del progetto, il Coordinamento Territoriale, del quale fanno parte gli amministratori deputati alle Politiche per i Giovani nelle sedici municipalità coinvolte nel progetto, al fine di sottoporre al vaglio dell'assemblea l'analisi e lo studio condotto e allo scopo di far individuare gli eventuali nuovi obiettivi di rettifica. I risultati di tale indagine-analisi saranno documentati ed il report realizzato sarà inviato al Coordinamento Regionale e a quello Provinciale. Procedendo in tale direzione l'azione di monitoraggio sarà duplice coinvolgendo nel processo di verifica sia la parte istituzionale attraverso le analisi del Comitato Direttivo informagiovani e Forum sia la parte politica attraverso il Coordinamento Territoriale della Rete Distrettuale. Al fine di coinvolgere nel processo di verifica dei risultati il tassello mancante, i giovani fruitori delle azioni e dei servizi offerti, si prevede di realizzare un'indagine di soddisfazione. Tale indagine sarà finalizzata alla misurazione della qualità percepita dal cliente-utente del servizio mediante la somministrazione di un questionario di soddisfazione.

Evento finale di valutazione dei risultati

Alle attività di ricerca, documentazione, informazione, comunicazione, orientamento, consulenza e verifica - gestite da personale interno e/o da collaborazioni esterne alle strutture della Rete Territoriale Informagiovani - si affianca l'ulteriore attività di coinvolgimento diretto dei giovani alla progettazione e cogestione degli interventi, che - considerato anche uno standard di qualità degli stessi - ha l'imprescindibile finalità di rendere gli utenti dei servizi attori e protagonisti delle relative attività, di cui assumere personalmente e direttamente la responsabilità. In tale ottica di collaborazione e di gestione partecipata i giovani, attraverso le associazioni giovanili del territorio distrettuale dei comuni proponenti, potranno programmare, altresì, una serie di eventi itineranti - che per facilità di identificazione nell'ambito del presente progetto chiameremo JUVENILIA, senza con ciò aver aprioristicamente deciso già la programmazione del titolo - organizzati in strutture deputate ad accoglierli e strutturati in un'articolazione che preveda dibattiti, momenti d'incontro con le realtà territoriali, istituzionali e socio-economiche, intrattenimenti musicali, spazi espositivi, a cui far partecipare anche i giovani dell'intera provincia, ed in particolare finalizzati all'istituzione - ove non presenti come per la municipalità di Vallo della Lucania ed Orria - dei Forum Comunali Giovanili. La previsione di tali interventi prende spunto dalla verifica della validità di un tale tipo d'impostazione che trova un esempio nell'avvenuta realizzazione di momenti d'intrattenimento - ideati, diretti e gestiti da gruppi di giovani dell'intero comprensorio - nel comune Centro Servizi Informagiovani in occasione delle manifestazioni turistico-culturali delle decorse annualità. Le manifestazioni (che hanno visto i giovani coinvolti in eventi sportivi, teatrali, musicali, di spettacolo) hanno, infatti, riscosso l'interesse del target destinatario delle azioni, che vi ha partecipato numeroso, nonché dell'intera collettività, oltre ad essersi rivelati occasione di aggregazione e socializzazione per i giovani partecipanti. Quale migliore occasione dell'evento Juvenilia per presentare le azioni ed i servizi offerti con la realizzazione della presente progettualità al Settore Politiche Giovanili della Regione Campania in un'azione di verifica e di presa visione dei risultati ottenuti.

Risultati attesi

Il progetto si pone come principale obiettivo quello di consolidare e sviluppare il sistema di servizi di accoglienza ed informazione sulle tematiche di interesse giovanile della Rete Territoriale Informagiovani del Distretto Scolastico n. 60 rivolti ai giovani di età compresa tra i 14 ed i 32 anni. Il Centro Informagiovani del Comune di Vallo della Lucania da anni persegue la finalità strategica di favorire la più ampia e capillare diffusione delle informazioni sul territorio distrettuale, attraverso strumenti e modalità di comunicazione adatte ai giovani, e promuove un sistema integrato tra servizi, enti ed istituzioni con competenze in materia di informazione, orientamento e consulenza. L'importante obiettivo che il Centro con il presente progetto intende perseguire è quello di attivare una rete di rapporti e canali con diversi enti ed realtà aggregative del territorio in grado di instaurare collaborazioni al fine di favorire la diffusione delle informazioni, in primo luogo attraverso la messa a disposizione degli strumenti prodotti dal servizio. Inoltre, si vogliono integrare tutta una serie di servizi, nelle pagine precedenti meglio illustrati, in grado di sviluppare la

partecipazione ed il protagonismo dei giovani utenti-clienti. Questi obiettivi si intende raggiungerli attraverso:

- un progetto unitario ma di sistema utile a garantire sul territorio l'offerta di servizi di informazione in grado di soddisfare la reale domanda informativa;
- la prosecuzione delle attività del Centro e dei Punti Informagiovani, diventati oramai luoghi di riferimento informativo ed aggregativi per giovani ed adolescenti, con miglioramento del rapporto tra utenza potenziale ed utenza effettiva;
- lo sviluppo di strumenti idonei alle esigenze informative del territorio come ad esempio gli incontri informativi ed il potenziamento delle strutture al fine di garantire un più efficiente erogazione dei servizi;

Per tutti gli altri obiettivi si rimanda quanto indicato nella presente progettualità caratterizzata dall'indicazione dettagliata degli obiettivi operativi da raggiungere, degli strumenti attraverso i quali raggiungerli e dei metodi di monitoraggio da utilizzare per verificare gli scostamenti dagli stessi.

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

- 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.
- 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	
Terzi prestatori di servizi	
Collaboratori	

Piano finanziario

VOCI DI SPESA

a. spese di promozione e pubblicità fino al 15% :

- Elaborazione Grafica e Stampa di materiale informativo

PERITO	500,00
TOTALE	11.732,32

Vallo della Lucania, 29 giugno 2009

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

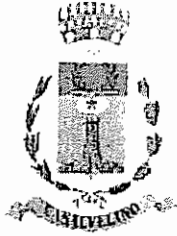
Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio

Responsabile del servizio



Comune di Casal Velino

Provincia di Salerno

Sito: comune.casal-velino.sa.it E-mail: aagg@comune.casal-velino.sa.it

Allegato F

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 (intervenedo 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

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.

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.

_ **standard normativi:** tutte le attività svolte dallo **Sportello Informagiovani** sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro.

_ **standard funzionali:** Il percorso di gestione delle richieste degli utenti si basa sul principio di semplificazione delle procedure e trasparenza degli atti. La soddisfazione dell'utenza può essere costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti sia verbali che telefonici che tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni. Un documento utile è una Carta dei servizi. Ciascuno Sportello Informagiovani attua l'inserimento mensile dei dati utenza in SIRG online la più puntuale analisi dell'utenza.

L'obiettivo regionale è quello di pervenire al raggiungimento da parte degli sportelli di un livello omogeneo minimo di standard graduale.

LA GIUNTA COMUNALE

ACQUISITA la proposta che precede con acclusi pareri ex. Art. 49 D.Lgs n. 267/2000;

NON ACQUISITE osservazioni in merito;

CON VOTI unanimi espressi come per legge;

DELIBERA

1. Recepirsi integralmente la proposta che precede la quale forma parte integrante del dispositivo.
2. Rimettere, per l'esecuzione, copia del presente provvedimento a:
 - Settore I - Ufficio: AA.GG.;

Con separata votazione, ad esito unanime, resa nei modi e termini di legge la presente deliberazione è dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi del D. Lgs. 267/2000.

Letto, approvato e sottoscritto:

IL PRESIDENTE

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE

F.to rag. Domenico Giordano

F.to D.ssa Anna Caruso

X Pubblicata all'albo pretorio di questo comune per quindici giorni consecutivi a partire da oggi.

X Trasmessa in copia ai capigruppo (elenco n. prot. n. 9019)

Trasmessa in copia alla Prefettura (prot. n.)

.....

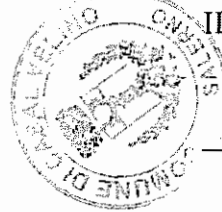
Addi, 16-07-2009

IL RESPONSABILE DI SERVIZIO

F.to D.ssa Anna Caruso

Copia conforme all'originale, in carta libera, ad uso amministrativo.

ADDI, 16-07-2009



IL RESPONSABILE AA.GG.

D.ssa Anna Caruso

Anna Caruso

Si certifica che la sujestesa deliberazione, non soggetta al controllo preventivo di legittimità,

è stata pubblicata nelle forme di legge all'albo pretorio del comune senza riportare, nei primi 10 giorni di pubblicazione, denunce di vizi di legittimità o competenza, per cui la stessa è divenuta ESECUTIVA ai sensi del 3° comma dell'art.134 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Addi,

X è divenuta ESECUTIVA il giorno 16-07-2009 perchè dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 D Lgs 18 agosto 2000 n. 267.

IL RESPONSABILE DI SERVIZIO

f.to D.ssa Anna Caruso

TRASMESSO PER L'ESECUZIONE A :

- SETTORE.....I..... UFFICIO.....AA.GG.....
- SETTORE UFFICIO.....
- SETTORE..... UFFICIO.....
- SETTORE.....UFFICIO.....