

ROMA



# INFORM4 GIOV4N1.

Roma Capitale

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

# Indice

● <b>FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b> .....	<b>3</b>
Presentazione .....	<b>3</b>
Cosa è la Carta della Qualità dei Servizi .....	<b>4</b>
Principi fondamentali generali .....	<b>4</b>
Validità e aggiornamento .....	<b>5</b>
Tutela dell'utente .....	<b>5</b>
Proposte/reclami .....	<b>6</b>
● <b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI</b> .....	<b>7</b>
Centro servizi per i giovani .....	<b>7</b>
Sito internet <a href="http://www.informagiovaniroma.it">www.informagiovaniroma.it</a> .....	<b>8</b>
● <b>ALLEGATO 1</b> .....	<b>9</b>
Indirizzi e contatti .....	<b>9</b>
● <b>ALLEGATO 2</b> .....	<b>10</b>
Ruolo, funzioni e compiti del gestore .....	<b>10</b>
● <b>ALLEGATO 3</b> .....	<b>11</b>
Indicatori e standard di qualità .....	<b>11</b>

# Fondamenti della Carta della Qualità dei Servizi

## Presentazione

Il Servizio Informagiovani di Roma Capitale si rivolge ai giovani d'età compresa tra i 14 e i 35 anni e nasce con lo scopo di orientare e informare, diffondere le opportunità, ampliare le possibilità di scelta dei ragazzi. Il Servizio è costituito dal Centro Servizi per i Giovani e un sito web: [www.informagiovaniroma.it](http://www.informagiovaniroma.it)

Con la presente "Carta della Qualità dei Servizi" Roma Capitale – Dipartimento Sport e Politiche Giovanili e il Gestore (Allegato 2: ruolo, funzioni e compiti del Gestore) si assumono, nei confronti dei giovani, ma anche di tutti i cittadini che volessero avvalersi di tale servizio, l'impegno a garantire un servizio d'informazione e orientamento finalizzato ad ampliare le possibilità di scelta e favorirne l'autonomia anche attraverso la progettazione e la realizzazione di attività, momenti aggregativi, incontri informativi/formativi di approfondimento, attivando inoltre una costante politica di miglioramento della qualità dei servizi anche mediante il monitoraggio sulla soddisfazione dell'utente. Particolare attenzione sarà data alle fasce deboli e ai giovani che si trovano in situazioni di disagio. Inoltre, sarà fatto in modo che le attività che si svolgeranno presso l'Informagiovani rappresentino un'opportunità di promuovere, per i giovani, i loro diritti di cittadinanza, di messa in chiaro e condivisione delle esperienze e delle istanze di cui sono portatori, promuovendo spazi di dialogo e confronto fra i giovani ed i soggetti che di giovani si occupano.

Fra i punti fermi del Servizio Informagiovani vi è la capacità di attuare un efficace sistema di comunicazione e informazione che sappia comprendere e decodificare le esigenze della condizione sociale e culturale del target di riferimento, garantendo parità di accesso alle informazioni anche alle fasce più deboli. Il Servizio, rispettando la sua natura di rilevanza pubblica, garantisce prestazioni informative di buon livello, erogando pertanto un'informazione che sia affidabile, aggiornata, completa, pluralistica, verificabile e trasparente, intelligibile, appropriata e di facile reperibilità. Gli obiettivi futuri riguardano il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

# Carta della Qualità dei Servizi

Tramite la Carta della Qualità dei Servizi gli utenti potranno conoscere il tipo di servizi erogati, la modalità di erogazione, i canali di accesso e gli standard di qualità. Gli obiettivi della Carta della Qualità dei Servizi sono: la pubblicità dei servizi disponibili; la trasparenza nei rapporti fra Servizio Informagiovani di Roma Capitale e utenti; la qualificazione dei servizi offerti. Il Servizio Informagiovani si propone inoltre di soddisfare i bisogni dell'utenza individuando le politiche più idonee affinché siano recepite costantemente le nuove e varie esigenze. Questa Carta si ispira ai principi contenuti in:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- Decreto legislativo 286 del 1999 art. 11.
- Carta Europea dell'informazione per la Gioventù, adottata a Bratislava (Slovacchia) il 19 novembre 2004 dalla 15esima Assemblea Generale dell'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza dei giovani (ERYICA).
- Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

## Principi fondamentali generali

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza ed imparzialità**

Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti dal Servizio Informagiovani alle medesime condizioni.

### **Continuità**

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità. In caso di impedimenti il Servizio Informagiovani si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi possibili.

### **Partecipazione**

Ogni utente può prospettare osservazioni, esigenze e formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Servizio Informagiovani fornisce riscontro all'utente entro un mese.

### **Cortesia**

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

### **Efficacia ed efficienza**

Il Servizio Informagiovani persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Servizio Informagiovani si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

I principi fondamentali di erogazione dei servizi, gli standard della qualità erogata, i risultati delle indagini sulla qualità percepita dagli utenti, orientate alla customer satisfaction, fanno della presente Carta della Qualità dei Servizi un "patto" significativo di qualità tra Roma Capitale e il Gestore del Servizio.

## **Validità e aggiornamento**

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e costituisce impegno contrattuale a tutti gli effetti da parte del Servizio Informagiovani. La presente versione può essere aggiornata ogni qualvolta se ne manifesti la necessità, alla luce delle evoluzioni maturate nel tempo, per migliorarne gli standard qualitativi.

## **Tutela dell'utente**

Gli utenti del Servizio Informagiovani sono tutti gli utenti che vogliono avere informazioni, orientamento, assistenza su ogni tema d'interesse: la ricerca del lavoro, i percorsi di formazione, l'offerta culturale della città con indicazioni utili al fine di valorizzare e rendere più agevole l'accesso e facilitarne la fruizione, la partecipazione a programmi di mobilità europea, la scelta di un'attività di volontariato, la gestione del tempo libero. Al fine di tutelare gli utenti nel rispetto del presente documento, è stato istituito l'Ufficio Carta dei Servizi. Predisposto con lo scopo di valutare la qualità del servizio reso, tale ufficio verifica in modo sistematico e continuativo, anche attraverso forme di coinvolgimento degli utenti, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti. Il gradimento dei servizi resi viene rilevato tramite strumenti basati su metodi quantitativi (cioè indirizzati a conoscere l'opinione del maggior numero possibile di utenti): indagini di customer satisfaction, raccolta di reclami e suggerimenti.

Al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa Carta, vengono fissati degli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, che ne permettono la misurazione. (Allegato 3: Matrice per la validazione degli standard). I dati rilevati vengono pubblicati annualmente sul sito internet ufficiale [www.informagiovaniroma.it](http://www.informagiovaniroma.it)

## Proposte/reclami

Gli utenti, in caso di violazioni dei principi e degli standard di qualità della presente Carta, o nel caso di proposte di miglioramento, possono depositare il modulo precompilato nell'apposito contenitore predisposto presso il Centro oppure rivolgersi per iscritto per posta elettronica a:

- Ufficio Carta dei Servizi di Zètema Progetto Cultura

Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma

tel. 06 820771

[ufficiocartadeservizi@zetema.it](mailto:ufficiocartadeservizi@zetema.it) (l'indirizzo e-mail è affisso presso il front-office del Centro)

Ai reclami e suggerimenti, l'Ufficio risponderà entro 30 giorni dalla ricezione nei termini e nei modi previsti dalla Deliberazione di Consiglio Comunale n. 136 del 16 giugno 2005.

# Descrizione dei servizi erogati

Il Servizio Informagiovani è un servizio gratuito, che garantisce la parità di accesso alle informazioni per tutti i giovani, qualunque sia la loro condizione, l'origine, il sesso, la religione o la classe sociale.

Tale servizio si articola in due modalità di erogazione:

1. Organizzazione e gestione di un Centro Servizi per i Giovani presso gli spazi individuati nell'ambito del complesso Pelanda/Macro Testaccio;
2. Gestione della banca dati e del sito [www.informagiovaniroma.it](http://www.informagiovaniroma.it).

## Centro Servizi per i Giovani

Il Centro Servizi per i Giovani, ospitato negli spazi de La Pelanda è operativo da lunedì a sabato (indirizzi e orari sono indicati in Allegato 1).

Il Centro fornisce i seguenti servizi:

- accoglienza da parte di operatori competenti che aiuteranno l'utente nella ricerca e selezione delle informazioni su ogni tema d'interesse: lo studio e la formazione, l'orientamento al lavoro, le opportunità all'estero, la cultura, il tempo libero e la creatività giovanile, il volontariato e il servizio civile, etc.;
- colloqui specialistici d'orientamento e supporto per la realizzazione di un progetto individuale;
- segnalazione di servizi utili territoriali, nazionali ed europei;
- consultazione di dossier tematici e materiale informativo in distribuzione;
- approfondimenti sui contenuti attraverso incontri informativi/formativi, seminari e attività culturali.

L'azione informativa dovrà vertere anche sull'orientamento per la ricerca del lavoro sulle opportunità di impiego (analisi del contesto socio-economico, ricerca dati sul mercato del lavoro, previsioni occupazionali, opportunità formative, ecc.) e deve tener conto delle risorse personali dei soggetti cui si rivolge, degli sbocchi professionali del mercato del lavoro di riferimento.

Attraverso le e-mail del servizio [centro@informagiovaniroma.it](mailto:centro@informagiovaniroma.it) e [IT129@eurodesk.eu](mailto:IT129@eurodesk.eu) è possibile chiedere informazioni agli operatori del Centro (tempo massimo di risposta 5 giorni lavorativi).

L'Informagiovani promuove i servizi offerti mediante diverse modalità di comunicazione: sito internet, newsletter, social network, distribuzione di dépliant, attività di rete sul territorio, organizzazione di iniziative e seminari.

Inoltre, fra i Servizi aggiuntivi troviamo:

- Lo sportello informativo specializzato sull'Europa: è l'agenzia locale Eurodesk, dove si possono ricevere informazioni e orientamento sui programmi europei rivolti ai giovani nell'ambito della cultura, della formazione, della mobilità, della cittadinanza attiva e del volontariato.
- Informagiovani per le scuole: un servizio d'orientamento dedicato agli studenti delle scuole medie e superiori svolto dagli operatori presso gli Istituti che ne fanno richiesta.

## Sito Internet [www.informagiovaniroma.it](http://www.informagiovaniroma.it)

L'aggiornamento e la continua implementazione della banca dati del Servizio Informagiovani e l'organizzazione dei contenuti del sito internet è a cura di una redazione che svolge tutte le attività riguardanti la raccolta, la gestione e l'organizzazione dei dati.

I dati derivano dalle fonti Istituzionali e dalla collaborazione con organizzazioni pubbliche e private, che, a vario titolo, si occupano di giovani e con i quali, se necessario, saranno attivati protocolli di collaborazione.

Le informazioni riguardano le seguenti aree tematiche:

- STUDIO E FORMAZIONE
- LAVORO E IMPRESA
- ESTERO
- CULTURA E SPETTACOLO
- CITTÀ E TEMPO LIBERO

Per gli utenti che desiderano avere informazioni generali sul servizio è possibile inviare una mail a [info@informagiovaniroma.it](mailto:info@informagiovaniroma.it), per contattare la redazione l'indirizzo e-mail è [redazione@informagiovaniroma.it](mailto:redazione@informagiovaniroma.it), come indicato nella sezione contatti del sito internet (tempo massimo di risposta 5 giorni lavorativi).



# Allegato 1

## Indirizzi e contatti

### **CENTRO SERVIZI PER I GIOVANI**

La Pelanda

Piazza Orazio Giustiniani, 4

Da lunedì a venerdì 10.00 - 18.00, sabato 10.00 - 14.00

Telefoni: 06.82077445/446/447

Email: [centro@informagiovanirioma.it](mailto:centro@informagiovanirioma.it)

### **EURODESK - AGENZIA LOCALE ROMA CAPITALE**

La Pelanda

Piazza Orazio Giustiniani, 4

Lunedì, martedì, giovedì

10.00 - 13.00 e 15.00 - 18.00

Telefono: 06.82077446

email: [IT129@eurodesk.eu](mailto:IT129@eurodesk.eu)

### **SITO INTERNET [www.informagiovanirioma.it](http://www.informagiovanirioma.it)**

[info@informagiovanirioma.it](mailto:info@informagiovanirioma.it)

[redazione@informagiovanirioma.it](mailto:redazione@informagiovanirioma.it)

# Allegato 2

## Ruolo, funzioni e compiti del gestore

Il gestore è Zètema Progetto Cultura che nasce nel 1998, oggi di proprietà di Roma Capitale. La mission consiste nell'integrare i servizi culturali e turistici di Roma Capitale per favorire una fruizione ottimale del patrimonio storico artistico e degli eventi culturali della Capitale.

Zètema Progetto Cultura si occupa dell'attività di progettazione, manutenzione, conservazione e catalogazione per conto della Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali, della gestione del Sistema Musei in Comune, nonché dei diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura e all'accoglienza turistica.

Si occupa inoltre della gestione e valorizzazione del Servizio Informagiovani per conto del Dipartimento Sport e Politiche Giovanili di Roma Capitale, provvedendo a gestire direttamente i seguenti servizi:

- Centro Servizi per i Giovani;
- sviluppo della banca dati;
- [www.informagiovanioroma.it](http://www.informagiovanioroma.it);
- comunicazione e promozione;
- distribuzione di materiale presso il Centro;
- programmazione delle attività di approfondimento, seminari e attività culturali;
- pulizia e manutenzione.

Al fine di garantire un'erogazione qualitativamente elevata di tali prestazioni il Servizio Informagiovani opera in maniera bidirezionale, fornendo da un lato informazioni ai suoi utenti e raccogliendo, contestualmente, informazioni, suggerimenti, input o anche semplici suggestioni fornite dagli stessi utenti, sia di persona che tramite il web. Tali suggerimenti, trasmessi al Dipartimento Sport e Politiche Giovanili, potranno determinare in corso d'opera la modifica delle politiche esistenti o anche divenire la base per attivare nuove politiche rivolte ai giovani.

Il Gestore è responsabile anche di tutti i servizi eventualmente dati in concessione.

# Allegato 3

## Indicatori e standard di qualità

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
Informagiovani	Accessibilità	99% rispetto orario comunicato al pubblico (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)
	Utenti	≥ 1% utenti Centro Servizi/stesso periodo anno precedente (da aprile 2018)
	Utenti web/social	≥ 1% utenti/stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/stesso periodo anno precedente
	Indagini customer satisfaction*	≥ 2,20 media generale

\*Nei questionari per rilevare la customer satisfaction si richiede al visitatore di attribuire ad ogni servizio un valore compreso in una scala da molto soddisfatto (=3) a per niente soddisfatto (=0). La media delle risposte deve raggiungere il requisito minimo previsto dal Contratto di Servizio di 2,20, per valutare il servizio sufficiente.

# 1NFORM4 GIOV4N1\_

Roma Capitale

in collaborazione con

**Zètema**  
progetto cultura