



Comune  
di Senigallia



Informagiovani  
Senigallia

**Carta dei Servizi**

# **Informagiovani Senigallia**

**Carta dei servizi Informagiovani Comune di Senigallia,  
aggiornata al 18/12/2023**

**Approvata con D.G.M. n° 50 del 19/3/2024**

# Che cos'è INFORMAGIOVANI

L'Informagiovani di Senigallia nasce dall'esperienza di un'associazione di volontariato e dal 1995 passa alla gestione diretta del Comune, è un servizio pubblico e gratuito di informazione e orientamento rivolto principalmente ai giovani su lavoro, formazione, estero, volontariato.

## Che cos'è la carta dei servizi

È uno strumento di comunicazione attraverso il quale un servizio dichiara il suo impegno nei confronti dei cittadini, delle istituzioni ed enti con i quali collabora. Quello che stai leggendo è un patto che stringiamo con te.

Ti illustra quali sono i servizi che l'Informagiovani di Senigallia ti offre, come accedervi e quali impegni ci assumiamo perché le nostre proposte siano il più possibile utili e facili da utilizzare. La Carta dei Servizi è pubblica perché pubblico è il nostro impegno a mantenere e a migliorare la qualità del servizio.

Approvata con D.G.M. n° 50 del 19/3/2024





## Con chi collaboriamo

Centri per l'Impiego  
Agenzie per il lavoro  
Cooperative, Sindacati, Associazioni di categoria  
Scuole primarie di primo e secondo grado Scuole  
secondarie di secondo grado  
Enti, servizi, associazioni

## A chi ci rivolgiamo

Principalmente ai giovani under 35  
A famiglie  
A persone alla ricerca di lavoro  
Scuole primarie di primo e secondo grado  
Scuole secondarie di secondo grado

## Recapiti e orari di apertura

Apertura al pubblico: da lunedì a venerdì 9.30-12.30  
martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30  
Ci troviamo all'interno della Biblioteca Comunale  
in *Via Manni 1, Senigallia (AN)*  
*numero verde gratuito 800 211212 071-6629272 - 251*  
*e-mail: [informagiovani@comune.senigallia.an.it](mailto:informagiovani@comune.senigallia.an.it)*  
*sito: [www.informagiovani-senigallia.it](http://www.informagiovani-senigallia.it) e con i canali social*  
*pagina facebook: Informagiovani Comune di Senigallia*  
*profilo Instagram: Informagiovani Senigallia*

Il servizio Informagiovani si ispira al Decalogo dei centri informagiovani (redatto nel 1986 e aggiornato nel 1993 in occasione della conferenza nazionale degli Informagiovani tenutasi a Modena) e alla Carta europea dell'informazione per la gioventù (Bratislava 2004)



## Principi che regolano il servizio

- uguaglianza tutti gli utenti hanno uguali diritti
- riservatezza: nel rispetto delle disposizioni di legge per la tutela sulla privacy
- partecipazione: gli utenti possono esprimere opinioni eventuali suggerimenti e possono inoltre presentare reclamo
- gratuità dei servizi erogati
- qualità dell'informazione

# IL NOSTRO IMPEGNO

## Il nostro impegno

**Offrire un'informazione trasversale, che potenzialmente possa soddisfare tutte le necessità informative dei giovani, permettendo loro un migliore inserimento nella vita sociale tramite l'aumento delle conoscenze, delle possibilità e delle potenzialità individuali.**

**Offrire un servizio mirato soprattutto alla ricerca del lavoro con un aggiornamento quotidiano delle offerte di lavoro e dei concorsi pubblici.**



# **ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

## **Chi gestisce il servizio**

L'attività è svolta da due operatrici qualificate, con competenze ed esperienza, supportate all'occorrenza da personale di cooperativa e dai volontari del Servizio Civile

## **Come si articola il Servizio**

L'attività di servizio si articola in:

- attività di front-office
- attività di back-office

## **Attività di front-office**

L'utente accedendo al front-office usufruisce del:

- servizio informativo di primo livello (ascolto, primo orientamento informativo)
- servizio informativo di secondo livello (approfondimento tematico o colloquio personalizzato)

## **Attività di back-office**

L'attività svolta riguarda il trattamento dell'informazione:

- ricerca e selezione dell'informazione
- trattamento ed elaborazione dell'informazione al fine di renderla più fruibile
- divulgazione attraverso non solo il front-office ma anche attraverso il nostro sito e dei canali social da noi gestiti

sito: [www.informagiovani-senigallia.it](http://www.informagiovani-senigallia.it) e con i canali social pagina facebook: Informagiovani Comune di Senigallia  
profilo Instagram Informagiovani Senigallia  
spazio Radiofonico dedicato



# I SERVIZI

## I servizi

- Ricerca, gestione delle informazioni sulle tematiche relative a lavoro, concorsi, formazione, università, opportunità all'estero, volontariato, servizio civile, benessere. Le informazioni sono fornite in presenza allo sportello, telefonicamente, tramite internet e alla radio
- Implementazione del sito informagiovani [www.informagiovai-senigallia.an.it](http://www.informagiovai-senigallia.an.it) della pagina facebook Informagiovani Comune di Senigallia e del profilo instagram Informagiovai Senigallia
- Consulenza per il curriculum e la ricerca attiva del lavoro, preferibilmente su appuntamento
- Colloqui informativi e primo orientamento
- Wifi area
- Spazio informativo settimanale radiofonico
- Sportello di ascolto psicologico “Parole che contano” in collaborazione con i servizi del territorio
- Sportello di consulenza sulla mobilità europea in collaborazione con un'associazione che si occupa di scambi europei
- Contenitore benessere cicli di incontri e laboratori in collaborazione con psicologi e professionisti
- Incontri tematici



# I PROGETTI

## **I progetti**

**Agency Day** Una giornata di colloqui con le Agenzie per il Lavoro del territorio, settembre

**Seni Summer Job** giornate di colloqui per il lavoro stagionale con le aziende del territorio, febbraio/marzo

**IG Job** giornata informativa e orientativa rivolta alle ultime classi delle scuole secondarie di secondo grado su contratti di lavoro, diritti e doveri dei lavoratori, cv e colloquio di selezione.

**Strumenti per il lavoro** Incontri in piccolo gruppo per il supporto nella ricerca attiva del lavoro, eventuali approfondimenti individuali per minori non accompagnati e neomaggiorenni in uscita dalle comunità

**Realizzazione video tematici** (io cittadino digitale, lavoro in chiaro, servizi in chiaro, università, un tè con lo psicologo)

**Contenitore benessere** cicli di incontri e laboratori in collaborazione con psicologi e professionisti

**Incontri tematici**





# I PROGETTI



## **I progetti per le scuole**

**Banchi di prova** Fiera di orientamento per la scelta della scuola superiore, iniziativa rivolta agli studenti di terza media e alle famiglie con attività informative e di orientamento sull'offerta formativa completa di tutte le scuole della città, che si svolge solitamente l'ultima domenica di novembre

**Niente da capire** Rassegna cinematografica per le scuole secondarie di secondo grado. Ogni anno si affronta una tematica tramite la visione di tre film, successiva discussione ed attività con il supporto di un critico cinematografico e di facilitatori, per creare importanti spazi di ascolto e di dialogo

**Consiglio Municipale Ragazzi** espressione formativa ed educativa di cittadinanza dove i ragazzi possano essere protagonisti attivi e propositivi della vita della loro città, per contribuire con gli Amministratori Locali allo sviluppo di una città a misura anche dei "piccoli cittadini", aderiscono al CMR dei rappresentanti di tutte le quinte della scuola primaria e tutte le prime della secondaria di primo grado che si incontrano settimanalmente durante l'anno scolastico

**Bullo da solo** progetto di sensibilizzazione e prevenzione al bullismo e cyberbullismo con attività ed incontri rivolti alle scuole, alle famiglie e alla cittadinanza

# STANDARD DI QUALITÀ

<b>accessibilità</b>	<b>Orari sede e giorni di apertura</b>	<b>19,5 ore settimanali su 5 giorni compresi 2 pomeriggi, dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.45</b>
	<b>modalità di accesso/logistica</b>	<b>biblioteca comunale Via Manni,1 nel centro storico raggiungibile a piedi dalla stazione e raggiungibile anche con i mezzi, assenza di barriere architettoniche</b>
	<b>modalità di fruizione dell'informazione</b>	<b>il servizio può essere usufruito: -in sede via Manni 1 Senigallia -attraverso il nostro sito e i social -attraverso spazio radiofonico dedicato</b>
	<b>riconoscibilità</b>	<b>il servizio è raggiungibile seguendo l'apposita segnaletica, ma essendo all'interno della Biblioteca, anche seguendo le indicazioni di apposito personale di accoglienza</b>
<b>accoglienza</b>	<b>criteri adottati dagli operatori</b>	<b>il servizio si caratterizza per Informalità, uguaglianza, imparzialità, decodifica della domanda dell'utenza giovanile - linguaggio e approccio - chiaro, semplice e adeguato, accoglienza ascolto e cortesia</b>
<b>erogazione del servizio</b>		<b>- economicità - tutti i servizi sono gratuiti - qualità dell'informazione - fornire un'informazione affidabile, aggiornata, completa, pluralistica, verificabile - informazioni su tutti gli ambiti d'interesse giovanile - lavoro, formazione, volontariato, estero, tempo libero - servizi informativi - accoglienza e prima informazione, incontri informativi, video informativi</b>
<b>grado disoddisfazione</b>		<b>per ogni progetto viene somministrato un questionario di gradimento per analizzare il grado di soddisfazione e il margine di miglioramento.</b>
<b>monitoraggio e controllo</b>		<b>-rendicontazione periodica annuale all'Amministrazione a mezzo report delle attività svolte, dei flussi e del gradimento -presa in carico annuale delle segnalazioni e dei suggerimenti con incidenza nella programmazione delle attività da definire nell'anno successivo -gestione degli insight social</b>
<b>tempi di risposta</b>		<b>-presa in carico immediata allo sportello -presa in carico entro max 3 giorni lavorativi per le richieste giunte via email (Curriculum, ricerche ecc...)</b>



## Segnalazione e reclami

**Puoi verificare direttamente i valori degli standard di qualità e collaborare per migliorare il servizio.**

**Se vuoi proporre un tema da approfondire o segnalare un disagio, rivolgiti agli operatori ed operatrici durante l'orario di apertura del Centro. Se preferisci, puoi scrivere suggerimenti o reclami attraverso una mail a [informagiovani@comune.senigallia.an.it](mailto:informagiovani@comune.senigallia.an.it)**



## COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 8 UFFICIO CULTURA EDUCAZIONE FORMAZIONE E  
POLITICHE GIOVANILI

Informagiovani

### MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi e/o reclami

Nome e Cognome(\*) \_\_\_\_\_

Indirizzo (\*) \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

OGGETTO DEL RECLAMO

---

---

---

---

---

---

---

---

Data (\*) \_\_\_\_\_ Firma (\*) \_\_\_\_\_

(\*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it). Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici



## COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 8 UFFICIO CULTURA EDUCAZIONE FORMAZIONE E POLITICHE GIOVANILI

Informagiovani

### MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome(\*) \_\_\_\_\_

Indirizzo (\*) \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

#### PROPOSTE E SUGGERIMENTI

---

---

---

---

---

---

---

---

Data (\*) \_\_\_\_\_ Firma (\*) \_\_\_\_\_

(\*) Dati obbligatori

#### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it). Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.