Città di
Desenzano del Garda

INFORMA GIOVANI
Desenzano del Garda

ELEFANTI VOLANTI

#carta dei servizi

Cos'è la carta dei servizi?

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti una chiara visione dei propri diritti.

Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con i nostri fruitori, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa carta dei servizi ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedano l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli enti pubblici.

È uno strumento che:

- Informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- Rende partecipe l'utenza al fine di impegnare il servizio a mantenere e migliorare l'offerta proposta;
- Tutela gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- Garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

Contiene:

1. *L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;*
2. *Individua gli strumenti di tutela dell'utente;*
3. *Definisce tempi di validità ed i modi di pubblicità della carta;*
4. *Indica le modalità per eventuali reclami, violazione di diritti, mancato rispetto di impegni.*

Il servizio InformaGiovani

DESCRIZIONE

Il servizio InformaGiovani è uno sportello e uno strumento di empowerment, che offre opportunità, orientamento e informazioni ai giovani Desenzanesi.
È un servizio nato nel marzo 1996.
Le attività dell'InformaGiovani mirano a concentrarsi sulle seguenti tematiche:

- lavoro e formazione professionale;
- volontariato e cittadinanza attiva;
- estero;
- eventi.

L'operatore del servizio imposta l'intervento con l'utenza tramite l'utilizzo di diversi strumenti, tra cui l'accoglienza, l'informazione e la consulenza: pone al centro della propria attività, le esigenze di orientamento informativo giovanile, per un migliore inserimento nella vita sociale.

FINALITA'

Le attività operative che vengono offerte dal servizio InformaGiovani sono orientate all'implementazione delle conoscenze, delle risorse personali, delle potenzialità e della consapevolezza individuale.
I bisogni individuati dal servizio sono:

- orientamento;
- informazione;
- consulenza;
- accompagnamento;
- autonomia;
- accoglienza.

All'informaGiovani

gli utenti possono recarvisi per conoscere e approfondire i temi riguardanti:

STUDIO E LAVORO ALL'ESTERO

TURISMO E TEMPO LIBERO

SCUOLA E FORMAZIONE

LAVORO

VITA SOCIALE E VOLONTARIATO

Scuola e Formazione

Gli utenti possono chiedere informazioni o consulenza in merito a diversi temi.
Tra i principali ci sono:

- Le scelte dopo l'obbligo scolastico;
- Il diploma o l'università;
- La formazione professionale e continua;
- Lo studio e formazione all'estero;
- Le borse di studio.

Studio e Lavoro all'estero

Utilizzando diversi strumenti di ricerca, atti ad analizzare ed individuare diverse opportunità, è possibile orientarsi su:

- Un'occupazione stagionale, a tempo determinato o indeterminato;
- Approfondimenti sulle banche dati dell'Unione Europea;
- I programmi UE per la mobilità internazionale dei giovani.

Lavoro

Con la consulenza dell’operatore è attuabile sia un processo d'indagine inerente al lavoro, sia lo svolgimento di diverse attività, tra cui:

- Come preparare un curriculum vitae o una lettera di autocandidatura, lettura di inserzioni e bacheche per la ricerca sul territorio, risposte agli annunci;
- Laboratorio sul curriculum "LAB CV" per i residenti a Desenzano e non solo;
- Colloqui individuali su appuntamento, per il bilancio di competenze, la redazione del CV, iscrizione alle banche dati e l'utilizzo dei motori di ricerca;

Turismo e tempo libero

Mediante la diffusione e ove necessario, la consulenza, si possono acquisire differenti informazioni:

- Turistiche non solo sostenibili ma anche estere;
- Diverse opportunità per i giovani;
- Appuntamenti, attività, corsi e iniziative del territorio di Desenzano del Garda e non solo.

Vita sociale e Volontariato

Parlando di vita sociale e volontariato, vi è la possibilità di acquisire informazioni a partire dall'orientamento ai servizi inerenti a:

- Salute, tutela del cittadino e dell'ambiente, pubblica amministrazione e cooperazione;
- Campi di lavoro in Italia e all'estero;
- Informazioni sulle associazioni di volontariato (le proposte dell'associazionismo culturale, sociale e sportivo della nostra zona);
- Il servizio civile nazionale universale, regionale, in Italia e all'estero.

DESTINATARI

Informagiovani si rivolge ai giovani tra i 14 e i 35 anni, adulti (genitori, educatori, operatori sociali) enti e servizi, che vogliono costruire sul territorio una rete di relazioni, di accoglienza e supporto rivolti ai giovani.

ORARI SPORTELLI

Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

LUNEDÌ: 10.30 -12.30
MARTEDÌ: 10.30 -12.30/13.30 -16.30
MERCOLEDÌ: 15.30 - 17.30
VENERDÌ: 15.30 -17.30
(MOBILITÀ INTERNAZIONALE)
SABATO: 9.00 - 12.00

Il servizio è chiuso nei giorni festivi, una settimana durante le vacanze natalizie e una settimana in corrispondenza di ferragosto.

ACCESSIBILITÀ

L'accesso da parte degli utenti è gratuito.

UBICAZIONE

Informagiovani si trova a Desenzano del Garda in Via Giuseppe Di Vittorio 24 (presso ex Municipio di Rivoltella).

PERSONALE

L'equipe del servizio InformaGiovani è composta da operatori formati con competenze specifiche, differenziate e integrate: coordinatore operativo del servizio e operatori dello sportello. Il Coordinatore Operativo si occupa di:

- Partecipare a tavoli di lavoro tecnici;
- Coordinare l'équipe di operatori InformaGiovani;
- Programmare interventi in coerenza con il progetto e le richieste del Comune di Desenzano del Garda;
- Organizzare e partecipare alle equipe allargate con gli operatori dell'InformaGiovani, punto giovani, educativa di strada con cadenza bimestrale;

- Organizzare e dirigere il lavoro del personale;
- Garantire il rispetto delle norme contrattuali inerenti l'esecuzione del servizio;
- Garantire il rispetto del cronoprogramma di intervento.
- Curare il monitoraggio del servizio nel suo complesso;
- Programmare ed effettuare ove necessario colloqui individuali con i singoli operatori;
- Fornire materiali formativi, informativi ed informazioni per l'équipe;
- programmare ed organizzare il personale secondo le aperture dello sportello e i momenti di back office previsti;
- garantire sostituzioni tempestive del personale in caso di momentanea indisposizione o ferie, attraverso l'individuazione di una figura con i requisiti richiesti dall'appalto, tra gli operatori in forza al servizio.

PRIVACY

Il responsabile del trattamento dei dati personali per quanto concerne la Cooperativa Sociale Elefanti Volanti è il Gruppo Ciesse srls, Via Leonardo da Vinci, 2 25010 San Zeno Naviglio (BS).

RECLAMI

La Cooperativa è impegnata ad ascoltare. accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni prefissati.

CUSTOMER SATISFACTION

Nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio, conforme alle aspettative degli utenti, la Cooperativa, prevede la somministrazione di questionari di gradimento, sia ai beneficiari del servizio, sia ai propri operatori, con verifica finale.

CONTATTI E RIFERIMENTI

- Cell.: 339 3630677
- informagiovani@comune.desenzano.brescia.it
- Profili Social: Instagram - @IGDESENZANO / Facebook - Giovani Dese

Città di
Desenzano del Garda

INFORMA GIOVANI
Desenzano del Garda

Informagiovani
Comune di Desenzano del Garda (BS)
Via Giuseppe Di Vittorio 24
Cell. 339 3630677

ELEFANTI VOLANTI

Elefanti Volanti
Società Cooperativa Sociale Onlus - via E. Ferri 99 - 25123 - Brescia - P.IVA e Cod. Fiscale: 03180410981 - numero verde: 800 188666
Tel 030.6591725 - Fax 030.5106961
email: info@elefantivolanti.it