

# CARTA DEL SERVIZIO



**SPORTELLO  
FAMIGLIA**

**INFORMAGIOVANI  
INFORMACITTA'**



*Città  
di Arzignano*

[www.igarzignano.it](http://www.igarzignano.it)

 **STUDIO**  
ONLUS  
**PROGETTO**  
COOPERATIVA SOCIALE

# INDICE

<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>3</b>
<b>LA CARTA DEL SERVIZIO: FINALITA'</b>	<b>4</b>
<b>INFORMAGIOVANI INFORMACITTA' DEL COMUNE DI ARZIGNANO</b>	<b>5</b>
<b>SPOTELLO FAMIGLIA DEL COMUNE DI ARZIGNANO</b>	<b>8</b>
<b>PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>9</b>
<b>ENTE GESTORE DEI SERVIZI</b>	<b>10</b>

## RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è stata redatta in coerenza a quanto contenuto nei seguenti riferimenti normativi:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che istituisce per la prima volta in Italia la carta dei Servizi;
2. Legge 273/95, che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte dei Servizi;
3. Legge 328/00, che prevede l'adozione della Carta dei Servizi come requisito necessario ai fini dell'accREDITamento e dà un particolare impulso alla sua diffusione;
4. Legge Regionale 22/02, che fissa le norme generali in tema di autorizzazione e accREDITamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali;
5. DGR n. 2473/2004 e 2501/2004, che contiene gli standard per l'autorizzazione all'esercizio e l'accREDITamento delle strutture residenziali e semiresidenziali e attribuisce alla Carta dei servizi valenza autorizzativa definendone, mediante specifico requisito, i contenuti essenziali;
6. DGR n. 2288 del 18 luglio 2006, che contiene gli standard per l'autorizzazione all'esercizio e l'accREDITamento delle strutture residenziali e semiresidenziali a conclusione della sperimentazione attuata con DGR n. 3855 del 3 dicembre 2004 e successivo DGR n. 4261 del 30 dicembre 2005 con il quale è stato prorogato il termine per la chiusura della sperimentazione al 30/06/06.

## **LA CARTA DEL SERVIZIO: FINALITA'**

La presente Carta del Servizio intende essere:

Un patto tra il Servizio Informagiovani Informacittà e Sportello Famiglia e i cittadini utenti dei servizi.

Una guida che indica le attività e i servizi erogati dal Servizio Informacittà Informagiovani e Sportello Famiglia, utile anche come strumento d'orientamento per gli utenti e gli operatori pubblici nella ricerca di servizi appropriati rispetto ai bisogni.

Un patto tra la Cooperativa Sociale Studio Progetto, ente gestore del Servizio e l'Ente pubblico.

La Carta del Servizio rappresenta quindi un impegno a migliorare i servizi e renderli più efficace ed efficiente rispetto alle esigenze del territorio, dell'Amministrazione Cittadina, degli utenti.

## **TUTELA DELL'UTENTE**

La presente Carta dei Servizi:

È messa a disposizione degli utenti in appositi spazi presso lo Sportello Informagiovani

È pubblicata sul sito internet del servizio: [www.igarzignano.it](http://www.igarzignano.it) e sul sito della Cooperativa Sociale Studio Progetto, ente gestore del Servizio [www.studioprogetto.org](http://www.studioprogetto.org)

## **RECLAMI**

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati nella presente carta.

Le comunicazioni possono essere presentate compilando il "Modulo suggerimenti e reclami" appositamente predisposto e disponibile in formato cartaceo presso lo sportello Informagiovani Informacittà e su web sul sito [www.igarzignano.it](http://www.igarzignano.it).

Il modulo può essere inviato via e-mail a [ig@comune.arzignano.vi.it](mailto:ig@comune.arzignano.vi.it) o consegnato direttamente allo Sportello Informagiovani.

Il servizio s'impegna a fornire all'utente risposta alla segnalazione, al disservizio o al malcontento segnalato entro 15 giorni dalla ricezione della segnalazione.

## **RISARCIMENTI**

Gli operatori di Cooperativa Sociale Studio Progetto occupati presso il servizio sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose causati attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza o imperizia durante lo svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni stabilite.

# INFORMAGIOVANI INFORMACITTA' DEL COMUNE DI ARZIGNANO

## SEDE DEL SERVIZIO

Il servizio ha sede presso la Biblioteca Civica G. Bedeschi, in Via Marconi 6, nel centro di Arzignano

## RECAPITI

Sportello Informacittà Informagiovani: Tel. 0444.476609

Ufficio di back office operatrici Informagiovani Informacittà: Tel. 0444.476607

E-mail: ig@comune.arzignano.vi.it

## ORARI DI FUNZIONAMENTO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì in orario 16.00 - 19.00.

## TIPOLOGIA DI SERVIZIO E UTENZA

In virtù del suo doppio ruolo di servizio Informagiovani e Sportello Informacittà, il servizio si rivolge a tutta la cittadinanza, senza distinzioni di età, genere o provenienza.

Nello specifico, il servizio Informagiovani si rivolge a giovani in età compresa fra i 13 ed i 35 anni, promuovendo l'informazione, l'orientamento e la partecipazione; ad enti, servizi, associazioni e realtà che hanno fra i destinatari delle proprie attività i giovani; altri soggetti comunque interessati alle tipologie informative del servizio

## TERRITORIO

Il territorio coperto dal servizio è quello del Comune di Arzignano e dei comuni limitrofi. Il servizio è comunque accessibile ai cittadini, indipendentemente dalla loro provenienza.

## ATTIVITA': LE AREE INFORMATIVE

### Lavoro

Le operatrici del servizio si occupano di accompagnare l'utente nella ricerca d'impiego fornendo indicazioni specifiche rispetto alle modalità di ricerca e ai servizi presenti sul territorio.

Presso lo sportello sono disponibili in consultazione: offerte di lavoro, bandi di concorso, offerte di stage e tirocinio, opportunità e percorsi d'inserimento lavorativo e formazione gratuita, informazioni relative a possibilità di finanziamento.

Sono inoltre disponibili offerte di lavoro stagionale e di lavoro all'estero.

Il servizio garantisce inoltre un consulenza e assistenza individuale e personalizzata alla stesura del Curriculum Vitae. Il servizio è gratuito e fruibile solo su appuntamento, per assicurare la necessaria privacy dell'utente e la completa attenzione dell'operatore incaricato.

### **Scuola e Formazione**

Il servizio eroga informazioni e primo orientamento alla scelta dei percorsi di Istruzione e Formazione Secondaria Superiore, Università, Accademie e Conservatori.

Propone e gestisce lo "Sportello Università, attività specifica dedicata a chi deve scegliere una carriera universitaria. Lo sportello propone incontri individuali e di gruppo finalizzati alla scelta del percorso di studio, alle modalità d'iscrizione, al diritto allo studio. Come lo sportello Curriculum, il servizio è gratuito. Informacittà fornisce inoltre informazioni su corsi finanziati e corsi di formazione continua per giovani e adulti, percorsi post diploma, e master.

### **Estero**

Il servizio garantisce informazioni e consulenza personalizzata rispetto a mobilità, formazione e lavoro all'estero: vacanze studio, vacanze-lavoro, esperienza alla pari, lavoro stagionale, vacanze volontariato e vacanze finalizzate.

Si occupa inoltre di fornire informazioni e accompagnare gli utenti alla conoscenza e fruizione delle opportunità di mobilità all'estero offerte dall'Unione Europea attraverso il programma ErasmusPlus: Servizio Volontario Europeo, Scambi Giovanili, Training Course.

### **Cultura, Sport e Tempo Libero**

Informazioni e materiali su eventi e manifestazioni locali e nazionali, su concorsi artistici, mostre e convegni, su eventi e corsi sportivi.

### **Vita Sociale e Volontariato**

Informazioni sulle opportunità di volontariato a livello locale, nazionale e internazionale; sul Servizio Civile Nazionale e sul Servizio Civile Regionale. Informazioni su associazioni di volontariato e promozione sociale, su gruppi informali e su occasioni di partecipazione e cittadinanza attiva.

### **Vacanze finalizzate**

Informazioni sulle opportunità di effettuare vacanze "finalizzate": ecologiche, archeologiche, volontariato ecc.

### **ATTIVITA': GLI STRUMENTI INFORMATIVI**

Il servizio si occupa della gestione di diversi strumenti comunicativi:

La Pagina Facebook Biblioteca di Arzignano, in gestione condivisa con lo staff della Biblioteca

Il sito [www.igarzignano.it](http://www.igarzignano.it)

Il sito [www.inarzignano.it](http://www.inarzignano.it), in gestione condivisa con lo staff della Biblioteca

Il sito [www.arzignanodialoga.it](http://www.arzignanodialoga.it), in gestione condivisa con lo staff della Biblioteca

Le operatrici redigono inoltre due newsletter settimanali: TrovaLavoro e Memo Eventi a cui si aggiunge, dal 2017, Fuori Zona, newsletter dedicata alle opportunità di mobilità all'estero.

### **ATTIVITA': PROGETTO CRESCERE**

Informacittà è parte integrante dell'ideazione e della gestione del Progetto "Crescere" che, oltre al servizio, coinvolge la Biblioteca Civica G. Bedeschi e l'ufficio Cultura nella realizzazione di incontri di approfondimento, laboratori, corsi, mostre, incontri con l'autore.

Il servizio si impegna a proporre ai propri utenti incontri gratuiti, realizzati dallo staff di Informagiovani o con la collaborazione di partner territoriali su argomenti di competenza del servizio quali scuola, formazione, lavoro, estero.

Informagiovani Informacittà si occupa della gestione di corsi e laboratori del progetto Crescere in tutte le sue fasi, da quella propositiva della stesura del calendario mensile a quella operativa e amministrativa.

### **ATTIVITA': INCONTRI CON GLI STUDENTI**

Il servizio, annualmente, propone e gestisce azioni di informazione e coinvolgimento dedicate agli studenti degli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore di Arzignano

### **ATTIVITA': BIGLIETTERIA**

Il Servizio Informacittà del Comune di Arzignano svolge anche funzione di biglietteria per gli spettacoli teatrali e gli eventi proposti dall'Amministrazione cittadina

# SPORTELLLO FAMIGLIA

## SEDE DEL SERVIZIO

Il servizio ha sede presso la Biblioteca Civica G. Bedeschi, in Via Marconi 6.

## RECAPITI

Sportello Famiglia Tel. 0444.476607

E-mail: sportellofamiglia@comune.arzignano.vi.it

## ORARI DI FUNZIONAMENTO

Lo sportello è accessibile il mercoledì e il venerdì mattina, in orario 9.30 – 12.30.

## TIPOLOGIA DI SERVIZIO E UTENZA

Lo Sportello Famiglia nasce con l'obiettivo di facilitare l'accesso delle persone alle informazioni e ai servizi rivolti alle famiglie o all'individuo in difficoltà.

Garantisce ai suoi fruitori un accesso unico e funzionale alle informazioni.

E' capace di offrire alle famiglie informazioni affidabili, aggiornate e personalizzate, filtrando e semplificando la comprensione e il reperimento di notizie, agevolazioni, servizi.

## TERRITORIO

Lo sportello famiglia si rivolge ai cittadini italiani e stranieri, con attenzione particolare a individui e famiglie residenti / domiciliati sul territorio di Arzignano

## ATTIVITA'

Lo Sportello famiglia fornisce informazioni relative a servizi sanitari e sociali, scuola, formazione e università, opportunità d'impiego, iniziative, bandi, agevolazioni e scadenze fiscali.

Lo fa attraverso una banca dati dedicata allo sportello, in cui sia i cittadini che gli operatori portano reperire facilmente le informazioni di competenza dello sportello

Lo Sportello non si sostituisce ma si integra e interfaccia costantemente con i servizi, che, sul territorio, sono deputati alla cura della famiglia e del minore, ponendosi come un "Ufficio relazioni con il pubblico" specializzato nella risposta alle esigenze legate alla sfera familiare



## **PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

I principi generali che guidano la progettazione, la programmazione e le attività della Cooperativa, in linea con la Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

### **Eguaglianza**

“...nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità del servizio prestato, a parità di condizioni del servizio prestato....”<sup>1</sup>

### **Imparzialità**

Gli operatori ispireranno i loro comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi sarà regolata nei tempi e nei modi dalle convenzioni in essere con gli Enti Pubblici. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi si adotteranno misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione e diritto di scelta**

L'utente e la famiglia saranno invitati ad esprimere il proprio parere rispetto alla qualità del servizio offerto attraverso momenti di discussione di gruppo, interviste, questionari, colloqui individuali.

### **Efficienza e efficacia**

La qualità professionale degli operatori, il lavoro dell'equipe nella progettazione e nell'esplicazione pratica dei servizi, la collaborazione fra soggetti pubblici e privati del territorio e la valutazione dei servizi offerti sono tesi a mantenere e migliorare gli obiettivi dei progetti.

L'organizzazione è verificata costantemente in modo da garantire l'uso ottimale delle risorse umane ed economiche.

E' garantita professionalità, formazione interna, supervisione e autoformazione degli operatori, in una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale

---

<sup>1</sup>

Dalla Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 gennaio 1994

## **ENTE GESTORE DEL SERVIZIO: LA COOPERATIVA SOCIALE STUDIO PROGETTO**

### **STORIA**

Studio Progetto nasce nel luglio del 1989 a Valdagno con l'avvio del Servizio Informagiovani, rivolto in particolare dei giovani e finalizzato a prevenire il disagio sociale fornendo informazioni e aumentando le competenze dei singoli e dei gruppi informali. Nel corso degli anni si sono attivati altri servizi quali l'Assistenza Domiciliare, l'Animazione di Strada, il Programma Socio-Riabilitativo "Il Faro" per pazienti con disagio psichico e sociale, il Programma Socio-Riabilitativo "No Problem" per pazienti con esiti da trauma cranico e con patologie neurologiche invalidanti di tipo acquisito, per arrivare ai servizi più recenti quali Diversamente Coop per la gestione di corsi formativi e dell'equipe multidisciplinare e Ramo B, finalizzato all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Nel 2002, grazie all'acquisizione di uno stabile nel Comune di Cornedo tutti i settori, ad eccezione dell'Informagiovani, si riuniscono in un'unica sede, aumentando le occasioni di scambio e collaborazione tra i diversi servizi.

Nel 2004, con la ridefinizione della Mission condivisa dall'Assemblea dei Soci, si muovono i primi passi nel percorso che porterà al Bilancio Sociale, pubblicato per la prima volta nel 2007.

Altra pietra miliare nella storia di Studio Progetto è segnata dal 2007, anno in cui la Cooperativa diventa a scopo plurimo e, con decreto regionale n. 263 del 23/07/07, viene approvata l'iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali nella sezione "A" e "B" di cui all'art. 6 della L.R. 23/2006 ed alla D.G.R. 897/2007.

Nel 2016 Studio Progetto si pone come una realtà solida, riconosciuta e in continua crescita, desiderosa di porsi come interlocutore nelle politiche sociali del territorio.

### **MISSION**

Studio Progetto Società Cooperativa Sociale s'ispira ai principi del movimento cooperativo mondiale: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio e condivisione delle responsabilità, lo spirito comunitario ed un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche;

Persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e lo svolgimento di attività imprenditoriali finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate;

Eroga servizi centrati sulla persona (intesa come beneficiario, socio e lavoratore) con particolare attenzione alla qualità e alla professionalità;

È inserita nel proprio territorio e si propone come antenna in termini di ascolto dei bisogni e come interlocutore/co-progettatore delle politiche sociali;

Si propone di essere promotore del benessere e di una migliore qualità di vita dei soci e dei beneficiari, dando impulso a cambiamenti e stimoli nella collettività.

Agisce mediante uno sviluppo progettuale programmato attivando strumenti di ricerca, produzione di idee, confronto e formazione per innovare e creare attività e servizi rimanendo competitiva sul mercato;

Garantisce, tutela e promuove i diritti dei lavoratori;

Si prefigge di condividere un pensiero di cooperativa incoraggiando il senso di appartenenza dei soci attuali e futuri;

Collabora attivamente con soggetti pubblici, privati e del Terzo Settore stimolando il lavoro di rete.