

CARTA DEL SERVIZIO



**SPORTELLO
FAMIGLIA**

**INFORMAGIOVANI
INFORMACITTA'**



*Città
di Arzignano*

www.igarzignano.it

 **STUDIO**
ONLUS
PROGETTO
COOPERATIVA SOCIALE

INDICE

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

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 e sul sito della Cooperativa Sociale Studio Progetto, ente gestore del Servizio 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.

Il modulo può essere inviato via e-mail a 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

Il sito www.inarzignano.it, in gestione condivisa con lo staff della Biblioteca

Il sito 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....”¹

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 dalla 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

¹

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.