



CARTA DEI SERVIZI

DELLA CITTADELLA DEI GIOVANI



LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento trasparente che ha il compito di illustrare le funzioni e la missione della Cittadella dei giovani allo scopo di favorire un rapporto diretto con i suoi fruitori.

Il documento illustra in dettaglio i servizi offerti evidenziando in maniera chiara le modalità di erogazione, i tempi di risposta e i destinatari dei servizi stessi.

LA CITTADELLA DEI GIOVANI

La Cittadella dei Giovani è un servizio rivolto ai giovani della Valle d'Aosta di età compresa fra 14 e 29 anni, alla cui gestione partecipano il Comune di Aosta, l'Assessorato Regionale alla Sanità e alle Politiche Sociali, l'Assessorato Regionale all'Istruzione e Cultura ed il Consorzio Enti Locali della Valle d'Aosta.

L'Associazione temporanea di imprese Consorzio Trait d'Union s.c.s., L'eubage s.r.l., Quintetto Ols s.r.l. gestiscono la Cittadella dei giovani per conto del Comune di Aosta, in base all'affidamento deliberato dalla Giunta Comunale per il periodo settembre 2015 – settembre 2018.

La Cittadella dei giovani si trova ad Aosta in via Garibaldi n. 7, ma il suo ambito di azione si estende su tutto il territorio regionale.

ORARIO E CALENDARIO DI APERTURA DELLA CITTADELLA DEI GIOVANI

Di seguito gli orari di apertura al pubblico che contemplano, oltre al presidio dei locali, la presenza di personale qualificato nelle funzioni di accoglienza, informazione ed animazione.

Lunedì 8,30 > 12,30 13,30 > 19,30 20,30 > 23,30

Martedì 8,30 > 12,30 13,30 > 19,30 20,30 > 23,30

Mercoledì 8,30 > 12,30 13,30 > 23,30

Giovedì 8,30 > 12,30 13,30 > 19,30 20,30 > 23,30

Venerdì 8,30 > 12,30 13,30 > 23,30

Sabato 8,30 > 12,30 14,00 > 24,00

Domenica 8,30 > 19,30 20,30 > 23,30

Orari di apertura della caffetteria

Lunedì 7,00 > 23,30

Martedì 7,00 > 23,30

Mercoledì 7,00 > 23,30

Giovedì 7,00 > 23,30

Venerdì 7,00 > 23,30

Sabato 7,00 > 1,00

Domenica 11,00 > 23,30



LA MISSIONE

La Cittadella dei giovani mette a disposizione molteplici spazi, servizi ed attività che si collocano nell'ambito delle offerte socio-educative rivolte ai minori e ai giovani e persegue la finalità di promuovere i valori della coesione sociale, dell'integrazione nella comunità e della condivisione di esperienze. A tal proposito, la stessa Amministrazione regionale, con Deliberazione n. 1311 del 19 ottobre 2014, sottolinea l'importante valenza regionale della Cittadella, come luogo di incontro, aggregazione e confronto tra le giovani generazioni e come spazio di sviluppo di progetti culturali

IL GOVERNO

L'ATI che gestisce la Cittadella dei giovani è costituita da tre soggetti: il Trait d'Union s.c.s., l'Eubage s.r.l., Quintetto s.r.l., di cui il primo è soggetto capofila e mandatario.

Trait d'union

Conta una base sociale di cooperative di tipo A, B e miste, alcune delle quali direttamente implicate nella gestione delle attività. Il consorzio si occupa in particolare di direzione generale delle attività; coordinamento delle aree di intervento relative alla prevenzione del disagio e alla promozione dell'agio, formazione, scambi interculturali; coordinamento di tutte le funzioni relative all'accessibilità, alla fruizione e alla promozione della partecipazione dei giovani; gestione della Caffetteria.

L'Eubage

Nella varietà e nella diversità delle identità che la compongono, l'Eubage è nata nel 1997 prima come casa editrice, sviluppandosi poi come società di produzione di festival ed eventi di promozione culturale, di edizione discografica e audiovisiva e di produzione documentaria. Nell'ambito del RTI cura le parti relative all'area Arte e Cultura.

Quintetto

Cura il design e l'implementazione di soluzioni interattive che migliorano l'esperienza dell'utente. Si occupa di distribuire contenuti multimediali e service tecnologico su piattaforme multicanale. Opera con una metodologia che applica i concetti della condivisione della conoscenza, delle comunità di pratica e della formazione esperienziale ai nuovi media e agli strumenti social. Nell'ambito del RTI cura le parti relative all'area Innovazione Tecnologica.

LA GESTIONE

La presenza di un apposito organo collegiale – il Direttivo – composto da tre persone e coordinato da una figura di riferimento, il Coordinatore, garantisce il corretto funzionamento del servizio, dei progetti e delle attività svolte. Il Direttivo sovrintende alle sei aree di attività previste dal progetto e di seguito illustrate, ai fini di un'assunzione corale delle responsabilità gestionali.

Il team di lavoro è composto inoltre da sei responsabili di area, che assicurano un adeguato utilizzo delle risorse umane e materiali. E' responsabilità di questo livello funzionale anche



l'alimentazione di "tavoli di lavoro" con la rete di partner coinvolti nella formulazione e nella implementazione di progetti. Lo staff è infine supportato da volontari e tirocinanti.

Nella gestione del servizio è prevista, infine, la presenza di due organismi di rappresentanza giovanile, ossia il Tavolo delle Risorse e l'Assemblea dei Giovani, che costituiscono gli spazi che consentono alle organizzazioni giovanili e a singoli giovani interessati di partecipare attivamente alle scelte della Cittadella, in stretta sinergia con gli analoghi organismi di cui all'art.7 della legge 12/2013.

I DESTINATARI DELLE ATTIVITA' E DEI SERVIZI

L'obiettivo principale della Cittadella dei giovani è quello di diventare un luogo aperto in cui i giovani possano confrontarsi, crescere individualmente e tramite esperienze di gruppo liberare la propria creatività in un contesto che garantisca comunque solidità di indicazioni e supporto adeguato.

La Cittadella dei Giovani si rivolge in prima istanza ai giovani di età compresa tra 14 e 29 anni sia in qualità di singoli individui, sia in qualità di gruppi informali o formali. È inoltre ammessa la presenza e l'utilizzo degli spazi e dei servizi a persone con età inferiore e superiore a quella indicata, nel quadro dello scambio intergenerazionale e dello spirito comunitario che contraddistinguono il progetto di gestione.

Tutti i fruitori della struttura, siano essi individui o organizzazioni, devono essere in possesso di una tessera nominale e sono tenuti alla sottoscrizione del regolamento per la fruizione dei servizi e degli spazi resi disponibili dal servizio di politiche giovanili "Cittadella dei giovani".

GLI SPAZI

Gli spazi sono resi disponibili con orari di apertura adeguati alla fascia di utenza e sono gestiti da personale qualificato ed esperto.

La struttura, attrezzata in maniera adeguata e conforme alle normative vigenti, mette a disposizione:

- front office con funzione di accoglienza e prima informazione
- back office con funzione di segreteria organizzativa e amministrazione
- quattro aule formative per corsi
- tre locali per riunioni e incontri
- spazio espositivo multifunzionale per ospitare eventi, mostre, incontri, seminari
- teatro per attività sceniche, concerti, convegni ed eventi
- sala di registrazione
- sala prove
- sala ascolto musica
- caffetteria con annesso spazio di incontro
- cortile interno
- servizi igienici



Front office

È il punto di accoglienza e di primo accesso alla struttura e ai servizi della Cittadella dei giovani. Il front office fornisce un'adeguata informazione sulla fruizione dei locali, sui servizi, sulle iniziative, sulle attività e sui corsi che si svolgono all'interno della struttura.

Back office

Svolge la funzione di segreteria organizzativa e amministrazione. Elabora le richieste pervenute dall'utenza, coordina le relazioni con l'esterno e cura la gestione interna della struttura.

Aule formative (aula a, b, c, d)

La struttura offre due aule formazione da 20 posti, dotate di pc e videoproiettore, nelle quali è possibile svolgere attività corsuali tradizionali. Sono inoltre disponibili due sale da 15 posti, dotate di tavolo centrale e postazioni pc, nelle quali è possibile svolgere attività formative, riunioni, corsi on-line e incontri strutturati.

Locali per riunioni e incontri (primo piano aula c, d e centro di documentazione)

Al primo piano della struttura sono disponibili spazi per incontri, attività ed eventi per piccoli gruppi, usufruendo della strumentazione tecnica e tecnologica messa a disposizione dalla struttura. Negli spazi sono a disposizione riviste e pubblicazioni di autori locali.

Sala Expo

Si tratta di uno spazio espositivo multifunzionale adatto ad ospitare eventi, mostre, incontri, seminari. La sala Expo è uno spazio flessibile che comprende tre locali di cui il più ampio può essere adibito a sala espositiva, sala workshop, sala conferenze, sala riunioni. Gli spazi annessi denominati expo 2 e expo 3 possono ospitare attività diversificate come corsi di ballo o discipline di movimento.

Teatro

La Cittadella dei giovani dispone di un teatro, uno spazio ampio e flessibile funzionale alla realizzazione di prove, spettacoli, concerti, rappresentazioni teatrali, conferenze e seminari, rassegne cinematografiche, con una capienza che raggiunge i 160 spettatori. Il teatro è dotato di un impianto di amplificazione, un videoproiettore e un maxi schermo. In caso di necessità i due spalti possono essere ritratti aumentando la capienza della sala. Lo spazio teatro comprende inoltre il deposito per i materiali scenici, i camerini e la postazione di controllo per le luci e l'audio.

Sala di registrazione

La sala di registrazione è dotata di apparecchiature che permettono l'acquisizione di suoni e la registrazione in formato digitale.



Sala prove

La sala prove è dotata di strumentazione per permettere ai singoli musicisti e ai gruppi musicali di effettuare le prove in un ambiente attrezzato ed acusticamente predisposto. Lo spazio è dotato di amplificatori per basso e chitarra e di una batteria.

Sala ascolto musica (red room)

Si tratta di un locale dotato di un pc ed un impianto stereo per la diffusione sonora di musica. Sono inoltre disponibili riviste specializzate in ambito musicale.

Caffetteria e spazio di incontro

La Caffetteria è uno spazio di incontro all'interno della Cittadella dei giovani. Può accogliere eventi e attività legate alle aree Arte e Cultura e Promozione dell'agio. Al piano superiore della Caffetteria vi è uno spazio di socializzazione dotato di sedie, divanetti e uno schermo connesso al digitale terrestre e a Sky. Sono inoltre disponibili giochi di società e calciobalilla. La caffetteria propone generi alimentari e bevande di qualità. La mescolata di bevande alcoliche è vietata ai minori di 18 anni e la somministrazione ai maggiorenni è attentamente regolata dagli operatori della caffetteria.

Cortile interno

L'Area cortilizia può accogliere varie attività quali eventi musicali, esibizioni artistiche e manifestazioni in genere.

Servizio wi-fi

Permette la connessione a internet aperta a tutti i fruitori della struttura, in riferimento alle disposizioni normative vigenti e nel rispetto delle finalità della Cittadella dei giovani.

L'accesso agli spazi comuni della Cittadella dei giovani è libero e gratuito. Per la fruizione di alcuni spazi e servizi è previsto un piano tariffario diversificato in base all'età dei partecipanti e alla natura delle organizzazioni che accedono alla struttura. Il piano è contenuto nel regolamento per la fruizione dei servizi e degli spazi resi disponibili dal servizio di politiche giovanili "Cittadella dei giovani".

Gli spazi sono disponibili per singoli, enti, associazioni, gruppi formali e informali, con particolare attenzione alle esigenze e alle richieste del mondo scolastico, universitario e giovanile in generale. Il personale presente garantisce l'assistenza tecnica, adeguandola alle esigenze manifestate dai fruitori e sulla base delle attività da svolgere.

LE AREE DI INTERVENTO

Tutti i servizi offerti e le attività della Cittadella sono riconducibili a sei aree d'intervento strettamente connesse tra loro. Di seguito sono illustrate le relative finalità e attività.

Cittadella dei Giovani - Via Giuseppe Garibaldi, 7 - 11100 Aosta - info@cittadelladeigiovani.it - www.cittadelladeigiovani.it



Accessibilità, fruizione del servizio e partecipazione giovanile

Assicurare l'accessibilità, la fruizione e la massima partecipazione alle attività indipendentemente dalla fascia d'età (minorenni/maggiorenni), dalla residenza (vicini o lontani da Aosta), dalla disponibilità di mezzi di trasporto, da risorse economiche, da estrazione sociale, nazionalità, condizione psico-fisica, cultura, religione, genere.

L'area si sviluppa attraverso la gestione dell'accoglienza e il presidio degli aspetti logistici. Particolare attenzione viene inoltre rivolta alle attività di comunicazione ed informazione e al coinvolgimento e alla partecipazione dei giovani nelle scelte gestionali del servizio.

Con specifico riferimento alla gestione dell'accoglienza vengono resi disponibili i seguenti servizi:

- Tesseramenti
- Gestione spazi e accessibilità
- Gestione dello sportello informativo
- Diffusione materiale informativo e promozionale sulle attività Cittadella e sulle iniziative destinate ai giovani

Le attività rivolte alla partecipazione dei giovani si realizzano attraverso:

- Attivazione di un Tavolo delle risorse composto dai rappresentanti dei gruppi giovanili
- Istituzione di un comitato composto da giovani che avrà il compito di ideare, organizzare e contribuire alla realizzazione delle attività proposte

Le attività di comunicazione sono assicurate dalla definizione di un piano di comunicazione che prevede la diffusione continua di comunicati, fotografie, documenti, rassegne stampa sulle varie iniziative realizzate in Cittadella. Il posizionamento mediatico del marchio Cittadella dei giovani è inoltre garantito dalla realizzazione di un'immagine coordinata e dalla disponibilità di un portale dinamico, costantemente aggiornato che valorizza i contenuti multimediali (immagini, video, audio) ed è dotato di una forte integrazione con i profili social Facebook, Twitter, Youtube e Instagram, con aggiornamento pressoché quotidiano, in forte integrazione con l'aggiornamento del sito internet. È infine garantito un costante collegamento con l'utenza attraverso l'emissione di una newsletter elettronica quindicinale per diffondere le principali novità.

Arte e cultura

Accrescere le opportunità di espressione artistico-culturale dei giovani attraverso una fruizione condivisa di spazi dedicati al fare, al creare, al produrre, al proporre. I giovani potranno essere sia attori – chi intende impegnarsi nella gestione, sia fruitori – chi desidera fruire dell'offerta artistico-culturale e degli spazi.

La struttura offre infatti la possibilità di partecipare a eventi, corsi, stages, concerti, rassegne, concorsi, conferenze, seminari, spettacoli teatrali, fornendo l'accesso ai laboratori con possibilità di utilizzo di attrezzature informatiche e multimediali. Tutte le proposte marchiate "Cittadella propone"



sono gratuite per il target di età 14-29 anni. Le proposte denominate Cittadella ospita prevedono il pagamento di una quota di iscrizione.

Le azioni previste e offerte all'interno di quest'area sono:

- Laboratori introduttivi, di approfondimento e multidisciplinari
- Sostegno alla partecipazione a manifestazioni
- Produzioni originali Cittadella
- Contest bi-annuali
- Cicli festivalieri

Laboratori introduttivi, di approfondimento e multidisciplinari

Laboratori in cinematografia, fotografia, teatro, danza, new media, musica, politica/economia, letteratura, poesia e filosofia attraverso la formazione, la didattica e il lavoro di gruppo.

Sostegno alla partecipazione a manifestazioni

Istituzione di uno sportello per incontrare i giovani, creare un team di artisti "Cittadella" sostenendoli nella partecipazione alle manifestazioni locali, nazionali, internazionali.

Produzioni originali Cittadella

Realizzazioni di produzioni collettive marchiate Cittadella dei giovani.

Contest bi-annuali

Progettazione e realizzazione di un contest multidisciplinare per favorire gli incontri tra le arti e tra gli artisti favorendo momenti di scambio e di co-progettazione

Cicli festivalieri

Organizzazione e la proposta di cicli festivalieri di musica, cinema, teatro, arti figurative.

Prevenzione del disagio giovanile e promozione dell'agio

Migliorare le opportunità di socializzazione, scambio e conoscenza, sostenendo la progettualità nei contesti di vita praticati o da sperimentare (scuola, altri ambiti di impegno o di espressione di interesse/creatività), promuovere occasioni di inclusione/integrazione sociale, ponendo attenzione ai fattori critici e/o alle condizioni di rischio che possono influire sui processi di crescita.

L'area prevede la proposta di diverse attività gestite dagli animatori della struttura con il coinvolgimento attivo dei ragazzi che frequentano la Cittadella quotidianamente.

Le azioni previste e offerte all'interno di quest'area sono:

- Animazione interna
- Animazione territoriale
- Promozione sportiva
- Supporto allo studio



- Punto di ascolto
- Transgenerazionalità e Interculturalità
- Gestione della Caffetteria

Animazione interna

Questa azione prevede una prima fase di accoglienza, la proposta strutturata e periodica di “spazi-gioco”, la co-organizzazione di momenti settimanali di proposte di attività/eventi, la messa a disposizione di spazi di aggregazione attrezzati.

Animazione territoriale

Questa azione prevede la presenza degli animatori sul territorio regionale. Le attività previste sono diverse e andranno, in parte, co-costruite e co-progettate con i destinatari coinvolti.

Promozione sportiva

Le attività si realizzano attraverso:

- Eventi e dimostrazioni legati alle diverse discipline e a “sport di strada”
- Promozione di mini-tornei e competizioni amatoriali
- Creazione di un team sportivo Cittadella

Supporto allo studio

L'attività viene realizzata attraverso:

- Attivazione di percorsi brevi su metodo di studio
- Supporto individualizzato e di gruppo
- Attivazione e coordinamento di attività di peer education

Punto di ascolto

Il servizio viene realizzato attraverso:

- Gestione di uno sportello finalizzato ad accogliere/orientare le richieste dei giovani nell'ambito della prevenzione
- Realizzazione e co-realizzazione di seminari, convegni, eventi di sensibilizzazione su tematiche inerenti la promozione del benessere fisico, relazionale e sociale dei giovani
- Realizzazione di laboratori educativo-esperienziali, in sinergia con l'area Arte e cultura, impostati per affrontare tematiche di matrice sociale (bullismo, differenze di genere, ecologia, dipendenze, ecc.)

Transgenerazionalità e Interculturalità

L'attività si realizza attraverso la co-progettazione e realizzazione di eventi di valorizzazione delle specificità artistiche delle culture dei diversi paesi

Gestione della Caffetteria



La Caffetteria è un luogo di aggregazione e di scambio all'interno della Cittadella dei giovani. All'interno dei locali si organizzano in forma stabile o temporanea esposizioni, concerti, incontri letterari, eventi promozionali legati alle produzioni artistiche dei giovani, piccoli punti vendita per la commercializzazione di materiale artistico-culturale. In questo spazio si propongono inoltre interventi di sensibilizzazione e prevenzione, in stretta collaborazione con i servizi presenti sul territorio. La caffetteria della Cittadella dei giovani propone cibo sano che segue il corso della stagionalità a km zero.

Formazione

Offrire un servizio orientativo, formativo e di avvicinamento al lavoro che permetta ai giovani di costruirsi un progetto personale compatibile con il mercato del lavoro attuale, fornendo strumenti che permettano ai giovani di delineare il proprio percorso di apprendimento e ricerca attiva del lavoro, attraverso appropriate strategie di formazione specifica e di sviluppo dell'auto-imprenditorialità, in una prospettiva orientativa e di sostegno alle scelte.

Le azioni previste e offerte all'interno di quest'area sono:

- Sportello formazione
- Orientamento specifico
- Corsi di formazione
- Esperienze nel mondo del lavoro
- Spazio mestieri
- Incontro e scambio con le realtà imprenditoriali

Sportello formazione

La gestione dello sportello di formazione prevede: l'accoglienza, i colloqui orientativi, la costruzione del percorso di orientamento/formazione. Attraverso lo sportello viene diffuso materiale informativo sulle opportunità di lavoro, formazione e stage. Lo sportello prevede uno spazio specifico per gli interventi relativi al programma Garanzia giovani.

Orientamento specifico

- Colloqui
- Percorsi di "career adaptability"
- Seminari di presentazione delle professioni
- Visite in azienda
- Osservazioni guidate di professionisti al lavoro
- Coinvolgimento attivo gruppi di studenti nella progettazione di iniziative di esplorazione del mondo del lavoro

Corsi di formazione

- Progettazione e realizzazione di corsi di formazione specifici



- Corsi di lingue straniere con stages all'estero

Esperienze nel mondo del lavoro

- Realizzazione di tirocini di orientamento, estivi, di formazione, di pre-inserimento lavorativo, anche rivolti a giovani con disabilità
- Stages di volontariato
- Progetti di servizio civile volontario regionale e nazionale
- Attività di pubblica utilità in collaborazione con enti pubblici e privati

Spazio mestieri

Realizzazione di spazi dedicati ai mestieri antichi, nuovi e innovativi (agricoltura, manifattura, tecnologie) a cui i giovani possono accedere facilmente e confrontarsi con i professionisti.

Incontro e scambio con le realtà imprenditoriali

- Co-progettazione e realizzazione di eventi/fiere che coinvolgano le realtà imprenditoriali del tessuto valdostano
- Promozione presso le aziende per l'attivazione di tirocini.

All'interno dell'area formazione un'attenzione particolare è data allo sviluppo di una stretta sinergia con l'Università della Valle d'Aosta finalizzata a rispondere ai bisogni orientativi, formativi e culturali degli studenti attraverso la messa a disposizione di risorse funzionali al percorso universitario, azioni di supporto metodologico e realizzazione di iniziative e progetti congiunti

Innovazione tecnologica

Promuovere e stimolare l'interesse dei giovani "nativi digitali" all'apprendimento ed alla condivisione della conoscenza, mettendo loro a disposizione metodologie, strumenti e linguaggi che siano quanto più vicini alla loro capacità di recepire ed alle loro attitudini. Stimolare l'interesse dei ragazzi con metodologie che tengano conto della loro predisposizione alla comunicazione e ad essere "always on", mediante l'utilizzo della rete e di dispositivi in mobilità e strumenti social che generano contesti di comunità virtuali.

Le azioni previste e offerte all'interno di quest'area sono:

- Implementazione di un ambiente di formazione e-learning
- Formazione per la produzione di corsi on-line
- Realizzazione di una community on-line

Implementazione di un ambiente di formazione e-learning

- Macro progettazione dell'ambiente di gestione della formazione e-learning
- Installazione e configurazione della piattaforma e-learning

Formazione per la produzione di corsi on-line

- Formazione sulle metodologie di realizzazione dei contenuti on line
- Formazione di grafica di base
- Formazione tecnica sull'utilizzo e la scelta di un sistema di authoring per la creazione di corsi on-line
- Corso on-line sulla produzione di contenuti customizzabili

Realizzazione di una community on-line attraverso:

- Progettazione di un ambiente di relazione per la gestione delle community
- Realizzazione tecnica della soluzione e sua configurazione
- Training sulla gestione delle community on line

Scambi interculturali

Promuovere la mobilità giovanile, in una logica di apertura transfrontaliera e di apprendimento permanente creando azioni di orientamento e accompagnamento capaci di stimolare la partecipazione e rendere possibile l'effettiva fruizione di un'opportunità di "imparare facendo", acquisendo competenze trasversali, maggiore consapevolezza di se stessi e conoscenze di territori diversi.

Le azioni previste e offerte all'interno di quest'area sono:

- Alimentazione reti e partnership
- Diffusione di informazioni
- Sostegno alla progettualità
- Gestione di scambi
- Iniziative con la Città di Albertville

Alimentazione reti e partnership

L'attività si realizza attraverso:

- Accredimento della struttura ECAS, Agenzia Nazionale e definizione della Cittadella come struttura di accoglienza SVE e Eurodyssée
- Gestione di relazioni e contatti con partner esteri
- Raccordo con punti di informazione già esistenti

Diffusione informazioni

- Aggiornamento su bandi, opportunità modalità di accesso alle opportunità di scambio
- Coordinamento campagna informazione con eventi di informazione/ promozione

Sostegno alla progettualità

- Organizzazione di attività dedicate all'orientamento
- Sostegno alla definizione di progetti di ospitalità



Gestione di scambi

- Identificazione e costruzione di progetti con sede di realizzazione in Cittadella dei giovani
- Accoglienza tirocinanti e gruppi giovani
- Implementazione di specifiche programmazioni o periodi dedicati al volontariato

Iniziativa con la Città di Albertville

- Programmazione di attività ed iniziative in contemporanea con i servizi di politiche giovanili di Albertville
- Realizzazione di azioni pilota di scambio con l'Espace Jeunes- Centre Socioculturel

COLLABORAZIONI CON L'ESTERNO E LAVORO DI RETE

Per tutta la durata del servizio e in ogni area sopra descritta sarà garantita una costante e proficua collaborazione con servizi, associazioni, risorse formali e informali operanti a favore dei giovani. La collaborazione permetterà la co-progettazione, la co-costruzione e integrazione di interventi in ambito socio-educativo e culturale a favore dei giovani.

Le forme e le modalità con cui verranno realizzate tali interazioni saranno oggetto di confronto e valutazione da parte del Comune di Aosta, attraverso il Gruppo Interistituzionale.

RACCORDO CON IL GRUPPO INTERISTITUZIONALE

La programmazione delle attività, il monitoraggio dei servizi, l'approvazione del piano tariffario, dei bilanci preventivi e consuntivi, saranno esaminati dal Gruppo Interistituzionale appositamente nominato dagli enti co-finanziatori.

ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio del processo di erogazione del servizio è continuo e finalizzato al controllo della cosiddetta qualità prestata, ossia dell'effettivo livello delle prestazioni, in modo da evidenziare eventuali scostamenti rispetto alle attese ed attivare interventi correttivi di riallineamento, in un'ottica di presidio e regolazione.

Il monitoraggio è suddiviso in un controllo di efficienza e in uno di efficacia. Il primo è volto a determinare se le attività sono state realizzate secondo le caratteristiche previste e in accordo con la pianificazione (programmi annuali ed eventuali integrazioni), rispettando tempi e quantità.

Il monitoraggio di efficacia si concentra sugli obiettivi (scopi e risultati) e serve per misurare se il progetto sta dando i suoi frutti.

Tutte le attività di monitoraggio si basano sulla definizione di indicatori. Per ogni indicatore sono precisate le modalità di verifica, ossia: gli strumenti e/o i documenti che contengono i dati/le informazioni, le responsabilità (chi è incaricato di compilare, redigere e rendere disponibile l'informazione), i tempi (quando o ogni quanto vi è disponibilità del dato/informazione).

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE



La misurazione del grado di soddisfazione dell'utente viene realizzata con cadenza semestrale attraverso la somministrazione di questionari. Raccoglie inoltre rilevazioni continue effettuate nel corso delle attività; si integra con la prospettiva del controllo di qualità sopra delineata, nella misura in cui la qualità percepita dall'utente/cliente diventa una importante opportunità per completare la valutazione di qualità prestata, sia sul piano delle variabili di efficienza sia su quello dell'efficacia.

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

E' prevista anche la messa a punto di sistemi di rilevazione di reclami/non conformità, attraverso soluzioni in loco e on line, anche in forma anonima. Gli strumenti disponibili sono:

- Richiesta di colloquio con il direttivo della struttura o con il responsabile di area
- Email a info@cittadelladeigiovani.it
- Modulo di reclamo disponibile on line o presso lo sportello di front office.