

***CARTA DEI SERVIZI  
DELLA CITTADELLA DEI  
GIOVANI***

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi descrive le funzioni della Cittadella dei giovani, allo scopo di favorire il rapporto diretto con i suoi fruitori. Il documento illustra in dettaglio i servizi offerti ed evidenzia 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, promosso e finanziato in compartecipazione dal Comune di Aosta, dalla Regione Valle d'Aosta e dal Consorzio Enti Locali della Valle d'Aosta. La gestione della struttura è affidata in regime di concessione a soggetti esterni, tramite procedure di evidenza pubblica.

## **APERTURA DEL SERVIZIO**

Le attività e i servizi erogati tengono conto di modi e tempi di vita di giovani e ragazzi. La "Cittadella dei Giovani" è accessibile prevalentemente in orari compatibili con gli impegni scolastici, universitari o lavorativi. In dettaglio, essi sono indicati nel Regolamento del Servizio. Si sviluppano lungo l'intero arco della giornata e garantiscono l'apertura serale prefestiva e quella festiva. Sono previsti, altresì, dei periodi annuali di chiusura al pubblico per festività e manutenzioni.

## **LA MISSIONE**

La Cittadella dei giovani mette a disposizione spazi, servizi ed attività che si collocano nell'ambito delle offerte socio-educative rivolte a minori e giovani. 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.

## **LA GESTIONE ORGANIZZATIVA**

Il servizio è coordinato da un Direttore, coadiuvato dai responsabili delle diverse aree di intervento e da uno staff di operatori, supportato anche da volontari e tirocinanti. Tutto il personale è munito di un'apposita tessera di riconoscimento che consente l'identificazione personale. Alla realizzazione delle attività partecipa un'ampia rete di partner e si prevede il costante coinvolgimento di giovani, singoli ed associati, interessati a prendere parte attiva agli indirizzi gestionali.

## **I DESTINATARI**

L'obiettivo principale della Cittadella dei giovani è quello di rappresentare un luogo aperto in cui i giovani possano confrontarsi ed esprimere la propria creatività, in un contesto che garantisca comunque un adeguato supporto.

La struttura si rivolge in prima istanza ai giovani di età compresa tra 14 e 29 anni, che possono fruire dei vari servizi in forma individuale o in gruppo (gruppi formali ed informali).

È inoltre contemplata la presenza e l'utilizzo di spazi e servizi da parte di persone

con età inferiore e superiore a quella indicata, in una logica di scambio intergenerazionale.

I fruitori della struttura, siano essi individui o organizzazioni, sono tenuti alla presa di visione e alla sottoscrizione del Regolamento del Servizio.

Cittadella dei Giovani - Via Giuseppe Garibaldi, 7 - 11100 Aosta - info@cittadelladeigiovani.it - [www.cittadelladeigiovani.it](http://www.cittadelladeigiovani.it)

2

## **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 conforme alle normative vigenti, mette a disposizione:

- front office con funzione di accoglienza e prima informazione
- due aule formative per corsi
- quattro locali per incontri, riunioni, attività di studio
- uno spazio per presentazioni, attività formative, eventi di limitate dimensioni
- uno spazio aperto di incontro
- spazio espositivo multifunzionale per ospitare eventi, mostre, incontri, seminari
- spazio per attività di movimento
- teatro per attività sceniche, concerti, convegni ed eventi
- sala prove e di registrazione
- caffetteria con annesso spazio di incontro
- cortile interno
- servizi igienici

L'accesso agli spazi comuni è libero e gratuito. Per la fruizione degli spazi attrezzati è prevista l'applicazione di 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 del Servizio, reso disponibile pubblicamente ai fruitori della Cittadella dei giovani.

Gli spazi sono utilizzabili da singoli, enti, associazioni, gruppi formali e informali, con particolare attenzione alle esigenze e alle richieste del mondo scolastico, universitario e giovanile.

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.

### **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 incontri/tavoli con rappresentanti di gruppi giovanili
- istituzione di comitati composto da giovani che avrà il compito di ideare, organizzare e contribuire alla realizzazione delle attività proposte

Le attività di comunicazione sono assicurate dalla diffusione continua di comunicati, fotografie, documenti, rassegne stampa sulle varie iniziative realizzate.

La Cittadella dei Giovani dispone di un sito e di profili social facebook ed instagram

Cittadella dei Giovani - Via Giuseppe Garibaldi, 7 - 11100 Aosta - info@cittadelladeigiovani.it - [www.cittadelladeigiovani.it](http://www.cittadelladeigiovani.it)

3

### **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 ad eventi, corsi, stages, concerti, rassegne,

concorsi, conferenze, seminari, spettacoli teatrali, fornendo l'accesso ai laboratori con possibilità di

utilizzo di attrezzature informatiche e multimediali.

L'offerta di Cittadella potrà essere gratuita o prevedere 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 realizzazione di eventi e manifestazioni
- produzioni originali Cittadella
- cicli festivalieri

### **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.

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

- animazione interna
- animazione territoriale

- promozione sportiva
- supporto allo studio
- iniziative sui temi dell'intergenerazionalità e della interculturalità
- azioni di ascolto e di sensibilizzazione riguardo ai principali fattori di rischio

### **Sostegno alla progettualità e al volontariato**

Favorire la progettualità giovanile, attraverso il supporto alla elaborazione di iniziative e alla loro realizzazione, sia in forma individuale che associata (tutoring, accompagnamento, formazione, accesso a linee di finanziamento di enti pubblici e privati). L'area prevede anche la promozione dell'impegno volontario e di progetti di cittadinanza attiva (stages di volontariato, progetti di servizio civile volontario regionale e nazionale, attività di pubblica utilità in collaborazione con enti pubblici e privati)

### **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 di delineare il proprio percorso di apprendimento e ricerca attiva, attraverso appropriate strategie di formazione specifica e di sviluppo dell'autoimprenditorialità, in una prospettiva orientativa e di sostegno alle scelte.

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

- sportello formazione (accoglienza, colloqui orientativi)
- orientamento specifico
- iniziative di formazione
- esperienze nel mondo del lavoro

All'interno dell'area formazione un'attenzione particolare è data allo sviluppo di una stretta sinergia

con l'Università della Valle d'Aosta finalizzata alla realizzazione di iniziative e progetti congiunti.

Cittadella dei Giovani - Via Giuseppe Garibaldi, 7 - 11100 Aosta - info@cittadelladeigiovani.it - [www.cittadelladeigiovani.it](http://www.cittadelladeigiovani.it)

4

### **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

### **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 sul territorio valdostano. La collaborazione permetterà la co-progettazione, la co-costruzione e integrazione di interventi in ambito socio-educativo e culturale a favore dei giovani.

#### **ATTIVITA' DI MONITORAGGIO**

Il monitoraggio del processo di erogazione del servizio è finalizzato al controllo della 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.

E' prevista anche la rilevazione di reclami/non conformità. Gli strumenti disponibili sono:

- Richiesta di colloquio con la Direzione della struttura o con il responsabile di area
- Email a [info@cittadelladeigiovani.it](mailto:info@cittadelladeigiovani.it), indirizzata alla Direzione.

#### **SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

La misurazione del grado di soddisfazione dell'utente viene realizzata con cadenza periodica, attraverso la somministrazione di questionari e la rilevazione di informazioni nel corso delle attività; si integra con la prospettiva del controllo di qualità sopra delineata, nella misura in cui la qualità percepita dei fruitori costituisce un'importante opportunità per completare la valutazione di qualità prestata, sia sul piano dell'efficienza che su quello dell'efficacia.