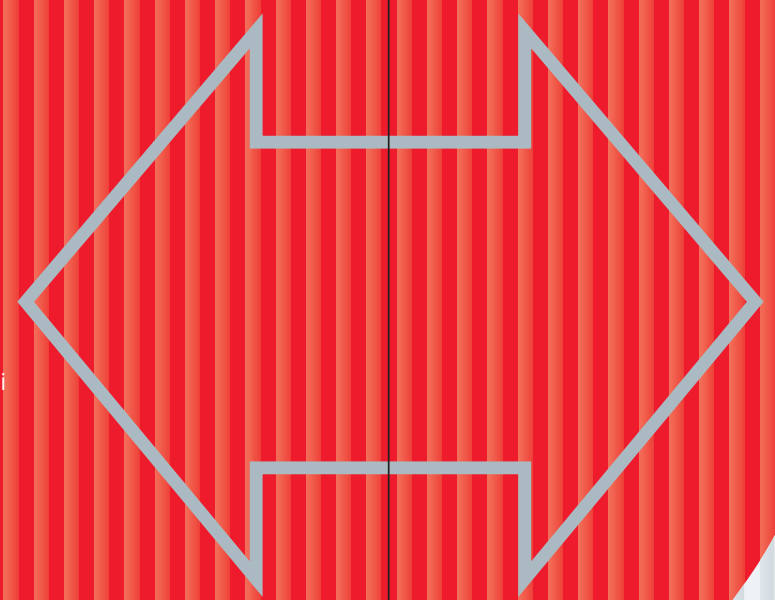




CITTÀ DI NOVATE MILANESE

Assessorato alla Cultura e Biblioteca,
Politiche Giovanili, Pubblica Istruzione, Informagiovani,
Comunicazione e Informatica

INFORMA
Giovani



Servizio Informagiovani

Via Vittorio Veneto, 8

20026 Novate Milanese (Milano)

Telefono e fax: 02 3543590

e-mail: cignovate@mdsnet.it

Web site: www.comune.novate-milane.se.mi.it/informagiovani

**Carta del Servizio
Informagiovani**



CITTÀ DI NOVATE MILANESE

Assessorato alla Cultura e Biblioteca,
Politiche Giovanili, Pubblica Istruzione, Informagiovani,
Comunicazione e Informatica



La nostra Carta del Servizio

Per la Pubblica Amministrazione la Carta dei Servizi ha rappresentato, e rappresenta tutt'ora, uno strumento innovativo. La sua introduzione, infatti, ha rivoluzionato il modo di comunicare dell'Ente Pubblico con i propri cittadini, favorendo l'affermazione di nuovi principi quali quelli della trasparenza dell'informazione, dell'accesso agli atti e della partecipazione.

Nella Carta del Servizio Informagiovani l'Amministrazione Comunale dichiara gli impegni che si è assunta per migliorarne l'offerta e così, nelle pagine che seguono, troverete tutte le notizie inerenti i servizi offerti, a chi sono rivolti, le modalità di accesso alle prestazioni, gli orari, dove e a chi rivolgerVi per avere notizie, i principi ai quali si ispira il lavoro quotidiano degli operatori e, in ultimo, ma solo per ordine cronologico, dove rivolgerVi per dare il Vostro contributo con proposte e reclami.

L'Informagiovani si conferma, con la distribuzione di questa pubblicazione, uno dei fiori all'occhiello dell'Amministrazione Comunale, per la capacità di saper mettere in relazione, in modo semplice, il Pubblico con il Privato, per la capacità di saper accompagnare tutti coloro che, senza limiti di età, si affacciano al difficile mondo del lavoro e dello studio, per la capacità di saper favorire l'integrazione degli stranieri sul nostro territorio, e, perché no, per la capacità di saper dispensare consigli per i Vostri viaggi e svaghi.

L'Informagiovani è la dimostrazione che l'Ente Pubblico può, e deve essere, qualcosa di più che un'entità astratta e incomprensibile.

Assessore
Angela De Rosa



Perché la Carta del Servizio

Questa Carta vuole essere, oltre che uno strumento divulgativo sulle offerte delle attività dell'Informagiovani, un patto che impegni il servizio nei confronti della cittadinanza, degli enti e delle istituzioni con i quali collabora; questa presentazione delle funzioni del servizio comprende quindi un impegno preciso ad offrire le prestazioni nei tempi e nei modi descritti, identificando specifici standard di riferimento.

La Carta del Servizio è concepita all'interno del percorso di certificazione di qualità a norma UNI EN ISO 9001:2000. Questo percorso ha voluto essere una verifica e una ridefinizione di tutte le procedure operative al fine di garantire la massima attenzione alle esigenze dell'utenza, all'uniformità dei comportamenti, alla trasparenza e alla capacità di attuare un miglioramento continuo.



Cos'è il Servizio Informagiovani

L'Informagiovani è un servizio gestito direttamente dal Comune di Novate Milanese che si occupa di:

- informazione e orientamento al lavoro e alla formazione;
- informazione sul servizio di leva e sul servizio civile, sul turismo, sul tempo libero, sugli stranieri e sull'associazionismo;
- preselezione di personale per le attività produttive del territorio.

L'Informagiovani ha ottenuto la Certificazione di Qualità dal giugno 2004 con la società URS United Registrar of System n. di certificato 11408 ed è accreditato per l'erogazione di attività di orientamento presso la Regione Lombardia.



Chi sono i destinatari

Possono accedere alle offerte del servizio tutti i cittadini residenti sul territorio comunale e coloro che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti del servizio stesso, senza limiti di età.



I principi del servizio

L'informagiovani conforma ai seguenti principi il suo operare:

Imparzialità ed Uguaglianza

I cittadini accedono ai servizi erogati dall'Informagiovani in condizioni di imparzialità ed uguaglianza. Il servizio garantisce parità e uniformità di trattamento. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religioni e opinioni politiche.

Partecipazione

È favorita la partecipazione degli utenti al servizio. Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Verranno attuate forme concrete di intervento per cogliere il grado di soddisfazione dell'utente.

Continuità

L'erogazione del servizio sarà il più possibile continua nel tempo. In caso di prevedibili irregolarità o interruzioni di erogazioni, gli utenti saranno tempestivamente informati e si cercherà di adottare misure volte a diminuire il disagio.

Efficacia ed efficienza

Il servizio si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati impiegando opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali e sviluppando adeguatamente le risorse umane.

Chiarezza e cortesia

Nel rapporto con i cittadini è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare i contenuti, risulti il più semplice e vicino possibile all'esperienza dei destinatari. Il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali e non formali della qualità del servizio.

Gratuità del servizio

Ogni azione che rientri nella pertinenza dell'Informagiovani è offerta gratuitamente.

Protezione e riservatezza dei dati personali e sensibili

Tutte le informazioni riguardanti i dati personali e sensibili sono trattate e protette con il massimo della riservatezza dagli operatori del servizio. Nessun dato o informazione verrà inviato o condiviso con alcuno senza un'espressa autorizzazione dell'interessato.

Informazioni costantemente aggiornate

Tutte le informazioni erogate inerenti alle aree di pertinenza del servizio sono costantemente aggiornate dagli operatori dell'Informagiovani.

Professionalità degli operatori

Tutti gli operatori dell'Informagiovani sono professionalmente preparati a sostenere le azioni offerte dal servizio: è prevista una costante formazione per il personale tenuto ad erogare le azioni di pertinenza.

Personalizzazione del servizio in base all'utenza

Tutte le azioni svolte dal servizio sono calibrate sulle esigenze personali dell'utente che accede alle offerte.

Valorizzazione delle reti di servizi territoriali

Gli operatori ritengono determinante, ai fini di una maggiore qualità del servizio, attivare e valorizzare metodiche di intervento in rete con altri servizi territoriali.



Dove si trova il Servizio Informagiovani

Via Vittorio Veneto, 8 - 20026 Novate Milanese (Milano)

Telefono: 02 3543590 - Fax: 02 39101936

e-mail: cignovate@mdsnet.it

Web site: www.comune.novate-milanese.mi.it/informagiovani



Quando è possibile usufruire delle prestazioni del servizio

Per tutte le attività che non richiedono appuntamento si può accedere all'Informagiovani nei normali orari di apertura al pubblico:

da lunedì a giovedì dalle ore 16,00 alle ore 19,00, il venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30.

Per prestazioni che richiedono uno specifico appuntamento devono essere contattati gli operatori del servizio al fine di concordare un incontro.



Proposte e reclami

Proposte e reclami possono essere presentati al Responsabile del Servizio Informagiovani: dr. Stefano Robbi, Via Vittorio Veneto, 8 - 20026 Novate Milanese (Milano), Telefono: 02 3543590 - Fax: 02 39101936, e-mail cignovate@mdsnet.it



Con chi collabora il Servizio Informagiovani

L'Informagiovani collabora direttamente con vari servizi, enti e soggetti territoriali:

- Gli altri servizi del Comune di Novate Milanese
- Le scuole secondarie di primo grado (ex scuole medie) del territorio comunale
- Alcune scuole secondarie di secondo grado (ex istituti superiori) del territorio
- Il "Consorzio Nord Milano per la formazione e l'educazione permanente" di Limbiate
- Il Centro per l'Impiego di Rho
- Il coordinamento Informagiovani della Provincia di Milano
- Il Centro Psico Sociale di Bollate e di Garbagnate Milanese
- Aziende, associazioni e attività produttive del territorio
- Coordinamento Antenne Territoriali Eurodesk
- Rete europea di esperti nel settore orientamento Guidenet

Quali azioni svolge il Servizio Informagiovani

Tutte le azioni erogate dal servizio sono di pertinenza e responsabilità degli Operatori, in collaborazione con il Responsabile del Servizio.



AREA LAVORO - servizi per l'utenza

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Inserimento curriculare presso la banca dati informatizzata dell'informagiovani per il servizio di incontro domanda-offerta di lavoro	In orario di apertura	Inserimento scheda in banca dati entro cinque giorni lavorativi dalla consegna della scheda curricolare
Selezione ed esposizione degli annunci di lavoro presso la bacheca del servizio tratti da giornali, Internet, rete territoriale dei servizi	In orario di apertura	Selezione ed esposizione quotidiana. Scadenza settimanale
Supporto nella stesura del curriculum vitae e lettera di accompagnamento al c.v.	Su appuntamento	Produzione del curriculum e della lettera al termine degli incontri
Percorsi individuali e di gruppo di orientamento lavorativo	Su appuntamento, su invio dai servizi per l'impiego o su invio da altri servizi	Chiusura del percorso nel monte ore stabilito
Percorsi individuali e di gruppo di tecniche di ricerca attiva del lavoro	Su appuntamento, su invio dai servizi per l'impiego o su invio da altri servizi	Chiusura del percorso nel monte ore stabilito
Stesura del progetto professionale individuale	Su appuntamento	Definizione del progetto professionale al termine degli incontri concordati
Bilancio attitudinale individuale	Su appuntamento	Definizione del bilancio attitudinale al termine degli incontri concordati
Consultazione Gazzette Ufficiali e banche dati concorsi pubblici	In orario di apertura	Possibilità di consultazione quotidiana
Consultazione della chiamata sui presenti del Centro per l'Impiego di Rho (ex art. 16)	In orario di apertura	Possibilità di consultazione quotidiana. Scadenza settimanale
Consultazione di quotidiani, periodici e pubblicazioni inerenti al lavoro	In orario di apertura	Possibilità di consultazione quotidiana

CARTA DEL SERVIZIO

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Utilizzo di internet per ricerche inerenti al lavoro	In orario di apertura e su appuntamento	Possibilità di utilizzo quotidiano
Informazioni generali sulla legislazione del lavoro e sui contratti di lavoro	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino a una settimana dopo la richiesta
Informazioni sull'imprenditorialità giovanile e sull'avviamento di cooperative	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino a una settimana dopo la richiesta
Informazioni e ricerche di indirizzi e notizie sulle attività produttive	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino a una settimana dopo la richiesta
Informazioni sul lavoro all'estero, su lavori stagionali, temporanei e sul lavoro autonomo	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino a una settimana dopo la richiesta
Informazioni su opportunità di stage e tirocini lavorativi	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino a una settimana dopo la richiesta
Consultazione opportunità di lavoro interinale	In orario di apertura	Possibilità di consultazione quotidiana
Consultazione e acquisizione di guide e materiali sul lavoro prodotti dal Servizio Informagiovani	In orario di apertura	Possibilità di consultazione quotidiana. Acquisizione possibile fino ad eventuale esaurimento materiale



AREA LAVORO - servizi per le imprese le attività produttive, le agenzie di lavoro

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Attività di preselezione per la copertura di tutte le mansioni professionali	Contattare direttamente gli operatori del servizio	Espletamento della fase di preselezione dei candidati entro cinque giorni lavorativi dalla data di richiesta
Possibilità di pubblicizzare offerte di lavoro e stage lavorativi presso gli spazi del servizio	Contattare direttamente gli operatori del servizio	Pubblicizzazione immediata con esposizione in spazi appositi per la durata di una settimana
Possibilità di collaborazione su tematiche inerenti il lavoro	Contattare direttamente gli operatori del servizio	Da concordare congiuntamente
Erogazione informazioni su contratti, legislazione del lavoro, indirizzi di servizi preposti al lavoro	Contattare direttamente gli operatori del servizio	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino a una settimana dopo la richiesta



AREA FORMAZIONE- servizi per l'utenza

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Percorsi individuali e di gruppo di orientamento scolastico	Su appuntamento, su invio o all'interno di percorsi proposti negli istituti	Chiusura del percorso nel monte ore stabilito
Organizzazione di un evento informativo (Campus) di presentazione degli istituti secondari di secondo grado	Libero all'interno dei giorni della manifestazione	Organizzazione di un Campus all'anno nel mese di ottobre
Informazioni e materiale su scuole secondarie di primo e secondo grado (ex medie e superiori) formazione professionale	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni e materiale sulle università, su corsi post diploma, su master e su borse di studio	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni sui corsi del Fondo Sociale Europeo (FSE)	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni e materiale su scuole serali e corsi di recupero	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Utilizzo di internet per ricerche inerenti alla formazione	In orario di apertura e su appuntamento	Possibilità di utilizzo quotidiana
Percorsi di approfondimento e di lavoro per i genitori sulle tematiche inerenti l'ambito della formazione	Libero o su invito all'interno dei percorsi proposti	Chiusura del percorso nel monte ore stabilito
Iniziativa pubbliche di approfondimento su tematiche inerenti all'ambito della formazione	Libero o su invito all'interno dei percorsi proposti	Chiusura del percorso nel monte ore stabilito



AREA FORMAZIONE - servizi per le scuole, gli istituti e gli enti di formazione

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Offerta di percorsi orientativi per le scuole secondarie di primo e secondo grado (ex medie e superiori) e gli enti di formazione	Contattare direttamente gli operatori del servizio	Da concordare congiuntamente
Iniziativa pubbliche di approfondimento su tematiche inerenti la formazione	Contattare direttamente gli operatori del servizio	Da concordare congiuntamente



AREA EUROPA - servizi per l'utenza

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Informazioni sui programmi dell'Unione Europea per i giovani (programma Gioventù, Leonardo da Vinci, Socrates)	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Utilizzo banca dati off line Eurodesk per le opportunità europee	In orario di apertura e su appuntamento	Possibilità di consultazione quotidiana
Utilizzo di internet per ricerche inerenti le opportunità europee	In orario di apertura e su appuntamento	Possibilità di utilizzo quotidiana



**AREA SERVIZIO DI LEVA E SERVIZIO CIVILE
servizi per l'utenza**

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Informazioni sul servizio di leva (legislazione, dispense, rinvii etc.)	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni sul servizio civile (legislazione, dispense, rinvii etc.)	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni sul servizio civile volontario	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni su "carriere in divisa"	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Utilizzo di internet per ricerche inerenti l'ambito del servizio di leva e del servizio civile	In orario di apertura e su appuntamento	Possibilità di utilizzo quotidiana



AREA TURISMO - servizi per l'utenza

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Informazioni e consultazioni di materiali, guide e pubblicazioni sulle regioni italiane	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni e consultazioni di materiali, guide e pubblicazioni sui paesi europei ed extraeuropei	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni su treni, traghetti e aerei	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Utilizzo di internet per ricerche inerenti l'ambito del turismo	In orario di apertura e su appuntamento	Possibilità di utilizzo quotidiana
Informazioni su soggiorni estivi organizzati per ragazzi under 18 anni	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni su corsi di lingua all'estero, sugli scambi culturali e sul lavoro alla pari	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta



**AREA VOLONTARIATO, ASSOCIAZIONI, IMMIGRATI
servizi per l'utenza**

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Informazioni su volontariato e campi di lavoro under e over 18	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni sul volontariato nazionale e internazionale	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni su associazioni e cooperative sociali di volontariato	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni generali sulla legislazione per gli immigrati	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni sui corsi di lingua italiana per immigrati	In orario di apertura e su appuntamento	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Utilizzo di internet per ricerche inerenti alle tematiche del volontariato, dell'associazionismo e dell'immigrazione	In orario di apertura e su appuntamento	Possibilità di utilizzo quotidiana



AREA TEMPO LIBERO - servizi per l'utenza

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Informazioni su iniziative culturali e del tempo libero sul territorio comunale, su Milano e sui comuni limitrofi	In orario di apertura	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni sui corsi per il tempo libero	In orario di apertura	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta
Informazioni sui corsi di lingue	In orario di apertura	Se pertinente, rilascio immediato dell'informazione o, a seconda della complessità della ricerca, fino ad una settimana dopo la richiesta



**AREA TEMPO LIBERO, VOLONTARIATO
ASSOCIAZIONI, IMMIGRATI - Servizi per le associazioni**

SERVIZIO	ACCESSO	STANDARD DI INTERVENTO
Possibilità di pubblicizzazione delle iniziative presso il servizio	Contattare direttamente gli operatori del servizio	Se pertinente, pubblicizzazione immediata