CARTA DEI SERVIZI 2026

Fattori di qualità del servizio Informagiovani, Orientamento Scuola Università, Sviluppo Lavoro

01 Accessibilità

COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2026
Orario del servizio	5 giorni di apertura settimanale per un totale di 30 ore con possibilità di appuntamento negli orari di servizio	**Sì**
Struttura	Sede in Via Palestro 17	X
	Assenza di barriere architettoniche	**Sì**
	Rispetto della normativa relativa alla sicurezza	**Sì**
Arredi e attrezzature	Sede arredata con scaffali, tavoli, sedie, fotocopiatrice, masterizzatore, lettore dvd, postazioni internet e personal computer, stampanti, bacheche e espositori, sistema Wi-Fi. Armadi chiusi per i documenti riservati	La sede conferma la sua accessibilità. I documenti riservati sono conservati in armadi dotati di sistema di chiusura
Possibilità di contatto	• Colloquio diretto negli orari di apertura • Consultazione diretta del materiale da parte dell'utenza negli orari di apertura • Consulenza e orientamento negli orari di apertura e negli orari di servizio dedicati	Totale ore di sportello 932,5 e 1.468 ore di servizio (apertura totale comprensiva delle azioni di orientamento). Totale ore di consulenza a sportello, nelle scuole e nel corso delle iniziative di orientamento e dei progetti di partecipazione: 1800
	Risposta telefonica negli orari di apertura	Oltre 707 richieste ricevute
	Risposta e-mail	**Sì**, nei tempi indicati N. 872 e-mail inviate
	Sito web sempre attivo, FAQ e mail dedicate	**Sì** Totali accessi: 133.770, totale visualizzazioni: 248.376 (a ottobre)
	Visite guidate organizzate per gruppi di clienti	Non sono state organizzate visite di gruppi

COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2026
Visibilità delle informazioni a disposizione dell'utenza	Ogni area informativa è segnalata con cartellonistica	**Sì**
	Spazi espositivi segnalati	**Sì**
	Materiale informativo disposto su appositi espositori	**Sì**
	Schede informative sono disponibili nelle Banche Dati gestite e costantemente aggiornate	**Sì**. Settori confermati: lavoro, formazione, corsi del tempo libero, vacanze finalizzate.
	È segnalata la presenza di Banche Dati informative in consultazione informagiovani.comune.cremona.it/bd_ui/search talenthub.coach/area-lavoro	**Sì**
Continuità del Servizio	Segnalazione immediata di eventuali interruzioni del servizio attraverso il sito e la cartellonistica al massimo entro 24 ore precedenti	**Sì**

02 Accoglienza

COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2026
Tempi di attesa	Sportello: massimo 5 minuti	**Sì**
	Risposta telefonica: massimo 5 minuti	**Sì**
	Risposta e-mail: risposta primo contatto 24 ore nei giorni di apertura, eventuale approfondimento entro massimo 7 giorni	**Sì**
	Tempo massimo di attesa su richieste specifiche di approfondimento 7 giorni	**Sì**
Tempestività	Numero minimo operatori in turno 3	**Sì**
Atteggiamento dell'operatore verso il cliente	Attenzione – Ascolto – Disponibilità – Cortesia	**Sì**. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
Linguaggio	Chiaro – Semplice – Adeguato	**Sì**. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
Identificazione del personale	Adozione del cartellino identificativo	**Sì**. Agevole identificazione dell'operatore, nome ben visibile

COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2026
Uguaglianza	Assenza di qualsiasi tipo di discriminazione dei clienti da parte dell'operatore	**Sì**
Imparzialità e obiettività	Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici da parte degli operatori	**Sì**

03 Erogazione del servizio

COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2026
Economicità	Il servizio Informagiovani è gratuito. È previsto un rimborso spese solo per le fotocopie.	**Sì**
Gestione del colloquio informativo	Adozione di un processo metodologico: **a)** richiesta dell'utente **b)** decodifica della domanda **c)** formulazione della risposta **d)** verifica dell'adeguatezza della risposta. A cadenze stabilite viene fatta un'indagine sul grado di soddisfazione del cliente **e)** verifica, ove possibile, dell'efficacia dei colloqui di orientamento	Processo rispettato. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
Qualità dell'informazione	In quanto servizio di rilevanza collettiva pubblica l'Informagiovani garantisce che le informazioni a disposizione siano verificate, aggiornate, comprensibili, pluralistiche, complete, fruibili e riferibili ai settori di riferimento	**Sì**. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction

COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2026
Completezza delle informazioni	Le informazioni riguardano i seguenti temi: • Scuola e formazione professionale, università, specializzazione post universitaria • Educazione permanente • Viaggi e vacanze Italia e estero • Studio all'estero • Lavoro in Italia e all'estero, imprenditoria giovanile • Attività culturali e del tempo libero • Vita sociale • Servizio civile nazionale, servizio volontario europeo • Diritti • Sport	**Sì**, sono stati mantenuti gli ambiti di competenza informativa
	Materiali in distribuzione (locandine, depliant, opuscoli, pubblicazioni, guida, ecc.)	**Sì**, anche se visibili e consultabili solo dagli utenti presenti in sede con appuntamento
Servizi accessori	Possibilità di navigare gratuitamente e Wi-Fi zone con accesso gratuito	**Sì**
	1 postazione PC di libero utilizzo per l'accesso allo Sportello telematico	**Sì**
Aggiornamento	• Le bacheche informative e materiale in distribuzione sono aggiornate costantemente • Le offerte di lavoro sono aggiornate quotidianamente e accessibili online • Le Banche Dati locali sono aggiornate secondo un calendario stabilito che segue il bisogno informativo • La Banca Dati Concorsi è aggiornata quotidianamente	**Sì**

04 Competenza degli operatori

COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2026
Titolo di studio	Minimo scuola media superiore	**Sì**
Competenze specifiche	Qualifica di operatore della comunicazione per gli operatori di front office o corsi di formazione professionalizzanti	**Sì**
	Conoscenza dei principali pacchetti informatici per la gestione delle informazioni	**Sì**
	Conoscenza e utilizzo delle tecniche di ricerca e documentazione delle informazioni	**Sì**
	Abilità relazionali, capacità di ascolto attivo, capacità di lettura e analisi della domanda esplicita ed implicita	**Sì**
	Capacità comunicative e di relazione	**Sì**
	Capacità di analisi dei bisogni e di progettazione di interventi e di nuovi servizi	**Sì**
	Tecniche e strumenti di orientamento	**Sì**, con aggiornamento costante
	Conoscenza della lingua inglese	**Sì**
Formazione	Corso base per operatori in ingresso	**Sì**, con aggiornamento costante
	Corsi per l’utilizzo della Banca Dati TALENT HUB	**Sì**
	Corsi periodici di aggiornamento professionale	**Sì**. Secondo quanto stabilito dalla Direttiva Zangrillo v. Tabelle Formazione
	Corsi di approfondimento tematico settoriale	**Sì**. In particolare, riguardo al tema dell’orientamento e della comunicazione attraverso la partecipazione a seminari e incontri di approfondimento e di formazione interna.
	Aggiornamento e formazione continua su temi trasversali	**Sì**. Viene promossa e condivisa l’autoformazione su temi specifici di interesse.

05 Verifiche del servizio

COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2026
Sistema qualità	Attuazione del Sistema di gestione per la Qualità attraverso il riesame della direzione e una visita ispettiva annuale	Audit (verifica interna) realizzata il 05/11/2026. Riesame della direzione con lettura ed aggiornamento dell'analisi del contesto e dei rischi. Visita ispettiva il 26 novembre 2026.
Soddisfazione del cliente e verifica sull'attività svolta	Valutazione della qualità dei servizi attraverso questionari sulla soddisfazione dell'utenza e analisi annuale circa la conoscenza dei servizi offerti	**Sì**
Indagine quantitativa	Rilevazione quotidiana delle presenze e analisi della tipologia di clienti	**Sì**
Gestione dei reclami	Adozione della procedura per la gestione dei reclami secondo il sistema qualità	**Sì**
Carta del Servizio	Revisione periodica (almeno biennale) della Carta del Servizio	**Sì**, nella pagina online dedicata