



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Servizi di Informazione e comunicazione

Informagiovani, Portale Giovani, Informadonna  
e Europe Direct

---

Approvazione con DD 2024/04563 del 11 giugno 2024



# INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1 - Riferimenti normativi  |           |
| <b>2 - PRINCIPI E FINALITÀ</b>   | <b>6</b>  |
| 2.1 - Uguaglianza ed imparzialità  |           |
| 2.2 - Continuità   |           |
| <b>3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>  | <b>9</b>  |
| 3.1 - Caratteristiche  |           |
| 3.2 - Organizzazione   |           |
| <b>3.3 - Portale Giovani</b>   | <b>11</b> |
| 3.3.1 - Street Art Firenze - la georeferenziazione                           |           |
| <b>3.4 - Sportello Informagiovani</b>  | <b>14</b> |
| 3.4.1 - Carta Giò  |           |
| 3.5 - Sportello Informadonna   |           |
| 3.6 - Centro Europe Direct   |           |
| 3.7 - Eventi e Infomobile  |           |
| 3.8 - Social Media   |           |
| 3.9 - Stakeholders   |           |
| 3.10 - Contatti  |           |
| <b>4 - STANDARD DI QUALITÀ</b>   | <b>21</b> |
| <b>5 - RAPPORTI CON IL CITTADINO</b>   | <b>23</b> |
| 5.1 - Reclami  |           |
| 5.2 - Modalità di partecipazione degli utenti                                |           |
| 5.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza                    |           |
| 5.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta |           |
| 5.5 - Privacy  |           |



FIRENZE  
**GIOVANE  
FIRENZE**

# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

GETTA VIA   
I PREGIUDIZI  
QUADRIFOGLIO

Il Comune di Firenze mediante il servizio integrato di informazione e comunicazione, Informagiovani, Portale Giovani e Europe Direct Firenze, intende perseguire i seguenti obiettivi generali:

- il mantenimento e l'implementazione di un efficace sistema di comunicazione e informazione che abbia una forte capacità di ascolto, comprensione ed interpretazione delle esigenze, dei problemi emergenti, della condizione sociale e culturale dei giovani utenti;
- la parità di accesso alle informazioni, gratuità e personalizzazione delle stesse, anche tramite consulenze dedicate;
- l'attuazione di modalità informative in grado di coinvolgere i giovani sia nell'elaborazione dei contenuti che nella loro diffusione;
- la promozione del protagonismo giovanile con particolare riferimento alle politiche culturali ed interculturali, artistiche e ricreative;
- la promozione della conoscenza da parte dei giovani delle risorse del territorio, delle opportunità formative e culturali offerte dalla comunità locale, nonché delle specifiche opportunità europee a loro dedicate;
- la costruzione di sinergie e di iniziative di coordinamento con altri soggetti, sia pubblici che privati, interessati alla promozione dell'informazione tra i giovani;
- la diffusione di una corretta informazione sulle politiche e opportunità europee sul territorio, con particolare attenzione al target di pubblico giovanile;
- la promozione della partecipazione attiva dei cittadini al dibattito democratico europeo, attraverso l'organizzazione di attività di informazione e coinvolgimento;
- la realizzazione di attività di comunicazione sugli aspetti delle politiche dell'Unione europea importanti per la comunità locale e la formulazione di messaggi e attività utili a soddisfare le esigenze locali.

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il servizio integrato Portale Giovani, Informagiovani, Informadonna e Europe Direct comunicano con gli utenti e si confrontano con loro. La Carta individua i servizi che Portale Giovani, Informagiovani, Informadonna e Europe Direct si impegnano ad erogare sulla base del vigente Regolamento, della normativa regionale e nazionale in materia e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce obiettivo primario per il Servizio Attività Culturali e Politiche Giovanili del Comune di Firenze, ed indica i relativi standard di qualità, anche mediante forme di monitoraggio periodico delle opinioni. La carta è aggiornata annualmente e conserva comunque la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi. La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sui siti di riferimento:

<https://portalegiovani.comune.fi.it>

<https://europedirect.comune.fi.it>

Il servizio integrato Portale Giovani, Informagiovani, Informadonna e Europe Direct è un servizio appaltato a Centro Studi Pluriversum con scadenza al 25.04.2025.

# 1.1 - Riferimenti normativi

- Risoluzione del Consiglio dell'Unione europea e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri, riuniti in sede di Consiglio, su un quadro di cooperazione europea in materia di gioventù: La strategia dell'Unione europea per la gioventù 2019-2027 (2018/C 456/01)
- Legge regionale 81/2020 "Promozione delle politiche giovanili regionali".
- D. Lgs. 33/2013 mod, D.Lgs 97/2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, art. 32;
- Statuto del Comune di Firenze, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale, 1206 del 13 novembre 2000 e successive modifiche (art.64 - Carta dei servizi pubblici);
- D.Lgs 386/99, art. 11 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici",
- Legge regionale della Regione Toscana del 2 aprile 2009, n. 16 - Cittadinanza di Genere
- D. Lgs. 11 aprile 2006, n. 21 - "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna" a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246
- Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea 18 dicembre 2000, art. 23 - "Parità tra uomini e donne";
- Legge regionale della Toscana del 22 maggio 2009, n. 26, Disciplina delle attività europee e di rilievo internazionale della Regione Toscana e successive modifiche
- CeR, Risoluzione sulla situazione dei centri d'informazione Europe Direct (EDIC) del (2017/C 017/03)
- Trattato dell'Unione Europea, articoli 1 e 11
- Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea, artt. 165 - 166 - 167 - 197



## 2 - PRINCIPI E FINALITÀ

Con la Carta dei servizi il Comune di Firenze esplicita il proprio impegno per il buon funzionamento dei servizi di orientamento ed informazione nei confronti dei giovani, della cittadinanza intera e delle donne.

Con questa carta si intende monitorare e verificare i seguenti indicatori:

**Accessibilità:** Intesa come disponibilità di informazioni che consentono, al potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti. Accessibilità nel senso di facilità nel raggiungere gli spazi ed è garantita l'accessibilità alle persone in situazioni di disabilità. Accessibilità nel senso che ogni tipologia di persone verrà accolta ed ascoltata senza discriminazione alcuna.

**Tempestività:** Il tempo che intercorre dalla richiesta iniziale all'erogazione del servizio o della prestazione.

**Trasparenza:** È caratterizzata dalla disponibilità o dalla diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a chi richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo e modalità di erogazione.

**Efficacia:** È la rispondenza del servizio e della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi.

**Riservatezza (e confidenzialità):** Le informazioni e l'erogazione dei servizi vengono sostenuti nel rispetto della privacy e della tutela dei dati sensibili. Inoltre le informazioni ottenute durante i colloqui individuali seguono le regole deontologiche degli esperti di orientamento.

La presente Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale la Direzione Cultura e Sport si impegna a fornire ai fruitori del servizio e, in generale, ai portatori di interesse, informazioni accessibili, complete, chiare e sintetiche per promuovere la conoscenza del servizio e i relativi standard qualitativi.

La Carta dei Servizi fa riferimento a:

- ◆ GUIDELINES FOR MANAGING EUROPE DIRECT CENTRES 2021-25
- ◆ CARTA DELL'INFORMAZIONE GIOVANILE EUROPEA (2004) e I PRINCIPI DI INFORMAZIONE ONLINE (2009)
- ◆ ERYICA, l'Agenzia Europea per l'Informazione e la Consulenza dei Giovani
- ◆ Il Decalogo dei Criteri di qualità di un servizio Informagiovani
- ◆ Carta Europea dell'informazione e Raccomandazione N. 8 del Consiglio dei Ministri agli Stati Membri
- ◆ La strategia dell'UE per la gioventù 2019-2027
- ◆ Carta della partecipazione dei giovani del Consiglio d'Europa

## 2.1 - Uguaglianza ed imparzialità

Il Comune di Firenze garantisce parità di accesso ai servizi e parità di trattamento a tutti. Uguaglianza e imparzialità si concretizzano nel superamento di ogni ingiustificata discriminazione non attraverso l'uniformità delle prestazioni bensì con il riconoscimento delle diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni di ciascun utente.

## 2.2 - Continuità

È garantita la continuità e la regolarità di erogazione del servizio, nel rispetto del calendario e degli orari stabiliti. Eventuali interruzioni sono giustificate solo se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi, l'ufficio di riferimento si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni.





## 3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO



Il servizio integrato Portale Giovani, Informagiovani, Informadonna e Europe Direct fa capo alla Direzione cultura e sport, Servizio Attività Culturali e Politiche Giovanili del Comune di Firenze che coordina le proprie risorse umane, tecnologiche e finanziarie con l'attività dei soggetti terzi appaltatori e concessionari di servizi di informazione e orientamento al fine di offrire all'utenza: attività culturali ed espositive, servizi di accoglienza al pubblico, eventi e opportunità per i giovani.

◆ **Il Portalegiovani** è luogo d'incontro virtuale e strumento interattivo per conoscere in tempo reale le risorse del territorio nell'ambito del tempo libero, della scuola e della formazione, del lavoro e dei concorsi, dell'università e del volontariato ma anche per leggere notizie di musica, teatro, danza, cinema, arte, libri e sport. Consente ai giovani di confrontarsi tra loro anche attraverso le opportunità offerte dalle nuove tecnologie.

◆ **L'Informagiovani** ha la finalità di fornire alle giovani generazioni supporti informativi e interventi di orientamento che consentano di compiere scelte opportune e consapevoli rispetto al futuro. Presso lo sportello si possono trovare informazioni rispetto a formazione scolastica e professionale, lavoro e professioni, incentivi per le nuove imprese, mobilità ed estero, cultura e tempo libero, volontariato e sport.

◆ **L'Informadonna** è il servizio del Comune di Firenze rivolto alle donne di ogni età e nazionalità, dove potersi sentire ascoltate e sostenute lungo il proprio percorso professionale. Lo Sportello offre un primo orientamento su lavoro e formazione, con consulenze attente ai bisogni di autonomia di ciascuna utente. InformaDonna è all'interno di una rete di associazioni al femminile favorendo un proficuo networking volto alla valorizzazione reciproca.

◆ **EUROPE DIRECT Firenze** ha come obiettivo quello di fungere da "porta di accesso" per l'Europa per le cittadine, i cittadini e le realtà sul territorio. Il centro offre informazioni su, ad esempio, opportunità di mobilità in Europa per giovani, possibilità di lavoro all'estero e informazioni sull'accesso a bandi e fondi europei. EUROPE DIRECT Firenze promuove inoltre la conoscenza delle opportunità, delle politiche, dei valori e della dimensione europea, favorendo la partecipazione attiva delle cittadine e dei cittadini sul territorio.

## 3.1 - Caratteristiche

Gli sportelli integrati offrono un servizio di informazione e orientamento ai giovani, alle donne ed a tutti coloro che sono interessati alle tematiche europee. I servizi vengono proposti sia attraverso eventi ed attività educative e formative che attraverso un servizio di assistenza individualizzata tramite colloquio agli sportelli dedicati.

## 3.2 - Organizzazione

I servizi degli sportelli sono affidati a gestori esterni individuati mediante procedure di evidenza pubblica, coordinati dagli uffici della Direzione Cultura e Sport -Giovani e Pari Opportunità, di seguito elencati.

## 3.3 - Portale Giovani

Il Portalegiovani - [www.portalegiovani.comune.fi.it](http://www.portalegiovani.comune.fi.it) - è nato nel marzo 2002 per rispondere alle esigenze ed ai bisogni informativi e culturali dei giovani dai 14 ai 35 anni e si rivolge principalmente ad adolescenti e giovani residenti nel territorio fiorentino.

Negli ultimi anni l'utilizzo dei mezzi di comunicazione per attività di informazione rivolte ai giovani è rapidamente aumentato e si sono rese necessarie modifiche agli strumenti in uso nella relazione con l'utenza attraverso l'adattamento del flusso e dello stile dell'informazione. Questo sviluppo, dovuto alle particolari caratteristiche del supporto utilizzato, ha permesso l'abbattimento di barriere di accesso alle informazioni permettendo una maggiore usabilità e una diffusione capillare, con un conseguente superamento delle difficoltà di accesso alle risorse informative, garantendo la tutela dell'identità fisica dei giovani interlocutori. Tutto questo ha modificato l'interazione con la giovane utenza e ha reso questi strumenti flessibili permettendo al Portalegiovani di rispondere sia a semplici richieste di informazione ma anche ad attività di orientamento e consulenza.

L'obiettivo del Portalegiovani è garantire l'accesso al bisogno di informazioni, da raggiungere facilmente e rapidamente grazie alle attività informative specialistiche nei settori di maggiore interesse tramite: l'individuazione, costante aggiornamento e divulgazione rapida o in tempo reale delle risorse presenti sul territorio per i giovani sia di tipo ricreativo che informativo; il coinvolgimento attivo dei giovani non solo come destinatari di informazioni/interventi, ma anche soggetti attivi nella promozione della rete informativa, nella pubblicazione di eventi, nel confronto di idee, dubbi, opinioni; la promozione all'uso delle nuove tecnologie; la possibilità, attraverso forum, di affrontare, con il contributo di esperti, problematiche giovanili quali l'affettività, la sessualità e quanto altro emerge dalle richieste dei giovani; la promozione di iniziative e attività di soggetti/servizi che hanno competenze in ambito giovanile; l'organizzazione di eventi per avvicinare i giovani alla cultura, ai valori della solidarietà e per promuoverne la creatività; l'organizzazione di laboratori e corsi di interesse giovanile, in particolare sul tema dei media e della comunicazione.

Il Portalegiovani si basa sui principi del piano di classificazione nazionale dei sistemi informativi rivolti ai giovani e offre informazioni su: Occasioni, Scuola, Formazione, Università, Lavoro, Concorsi, Volontariato, Sport, Salute, Servizio Civile, Centri Giovani, Corsi per il Tempo libero, Notizie, Musica, Teatro, Cinema, Arte, Libri e Pace.

Il Portalegiovani è stato tra le prime risorse di informazione gratuita per i giovani disponibili su internet ottenendo diversi riconoscimenti. È stato selezionato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per l'iniziativa "Non solo fannulloni!" per le soluzioni di innovazione. Inoltre è stato scelto dal Foromez tra i progetti di interesse al Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il Portalegiovani è stato scelto, tra 600 progetti, come migliore progetto regionale innovativo nell'ambito del progetto "Governance e innovazione nei sistemi regionali: il caso della Regione Toscana", realizzato dal Foromez su mandato del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

### 3.3.1 - Street Art Firenze - la georeferenziazione

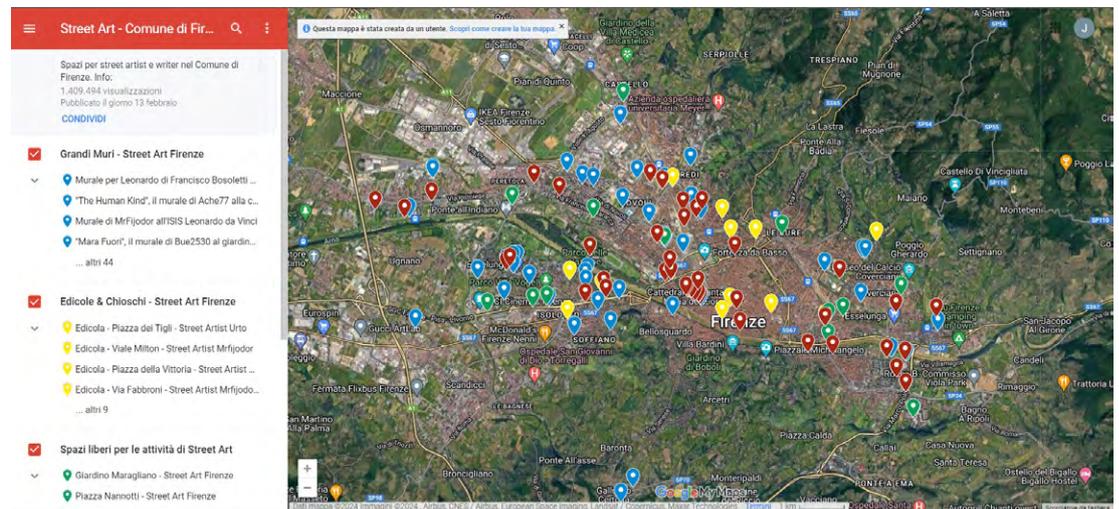
Con Deliberazione di Consiglio comunale n. 47 del 13 ottobre 2016 è stato approvato il Regolamento comunale per le attività di Street Art (di seguito Regolamento) e contestualmente sono state effettuate le necessarie modifiche al Regolamento di Polizia Urbana - Norme per la civile convivenza in città, di cui alla Deliberazione del Consiglio comunale n. 69 del 24.07.2008

Il Regolamento comunale prevede all'art. 3, comma 1 che *"la realizzazione delle opere è consentita esclusivamente su spazi di proprietà comunale o messi a disposizione da soggetti privati o soggetti pubblici diversi dal Comune, specificatamente individuati quali: a) "Spazi d'Arte" per la realizzazione di progetti artistici di interesse dell'amministrazione comunale ovvero di altro soggetto richiedente, b) "Spazi Liberi" che verranno inseriti in un apposito elenco e resi riconoscibili per la libera espressione artistica"* e il comma 2 che stabilisce che *"negli spazi diversi da quelli appositamente individuati quali "spazi d'arte" o "spazi liberi" è vietato l'esercizio di qualsivoglia forma di espressione grafico-artistica"*. Con Deliberazione di Giunta comunale n. 412 del 11 agosto 2017 e successive integrazioni, ai sensi di quanto previsto dagli articoli 4 "Spazi D'arte" e 5 "Spazi liberi", del predetto Regolamento sono stati individuati in tutto ad oggi: un totale di 104 spazi, di cui 35 destinati alla realizzazione di progetti di interesse dell'Amministrazione (o di altri soggetti che ne facciano richiesta) e 18 alla libera espressione artistica dei writer.

Tutti i luoghi sono visibili e geolocalizzati su Google Maps - <http://goo.gl/Vw7XDB> - dove è possibile aprire il riquadro informativo per ogni murale che fornisce il nome dell'opera e dell'artista, la descrizione e la serie di fotografie che completano il quadro. In calce alla descrizione, all'interno di ogni sezione, si può accedere tramite link al Portalegiovani del Comune di Firenze, dove è possibile trovare un articolo dettagliato dedicato ad ogni opera: <https://portalegiovani.comune.fi.it>

La mappa si inserisce nel quadro delle numerose iniziative promosse dall'Ufficio Politiche Giovanili della Direzione Cultura del Comune di Firenze ha realizzato negli ultimi anni per promuovere la Street Art al fine di arricchire gli spazi pubblici con percorsi artistici innovativi a cielo aperto su beni pub-

blici o privati della città, nell'ambito del Programma di mandato 2019/2024 "La città che siamo, la città che saremo" è inserito l'indirizzo strategico n. 9 "Il Valore della cultura e della memoria" nel quale è previsto l'obiettivo strategico n. 2 "Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura", indicando, tra le altre azioni, di "Continuare la diffusione della street art e dell'arte urbana in città".



Sulla geomappa del Portale Giovani e relativi approfondimenti sui social (Instagram, Facebook e twitter) è possibile visionare gli "Spazi liberi" destinati alla libera espressione degli artisti e dei writers: dai piloni del viadotto all'Indiano ai muri dei sottopassi delle Cure, del Gignoro e di piazza Alberti. Gli "Spazi d'Arte", concessi attraverso bandi pubblici per la realizzazione di nuove opere. "Edicole e chioschi" di via Pellicceria, piazza Duomo, piazza Sant'Ambrogio, piazza Alberti, viale Righi, piazza Piero della Francesca e via Torcicoda. Tutte le opere già realizzate sui "Grandi Muri": dal murale in memoria di Giorgio La Pira e Mario Fabiani realizzato da Arke & Droste in piazza dell'Isolotto all'opera dell'artista Emilia Maria Chiara Petri a Casa Caciolle; dal murale "La scritta che buca" di Elektro Domestik Force alla casa circondariale Mario Gozzini al "Murale dell'affido" di Ache77 all'ISIS Leonardo da Vinci al murale di Luchadora al Palarotelle; dal "Giudizio Universale" di Francisco Bosoletti al Galluzzo al murale di Giulio Rosk per Davide Astori. Fino alle grandi opere di Jorit dedicate a Gramsci e Mandela e tanti altri ancora in tutti i quartieri della città. Sono solo alcuni dei luoghi destinati alla Street Art di Firenze.

Gli spazi liberi possono essere utilizzati liberamente dai writers, per gli spazi d'arte sarà possibile esercitare attività di street art solo partecipando a specifici bandi che saranno pubblicati dall'Amministrazione e dopo la valutazione dei progetti e relativo atto deliberativo.

Gli elenchi oggetto di approvazione sono modificabili e integrabili in qualsiasi momento dall'Amministrazione.

## CANALI DI ACCESSO Portale Giovani Firenze

[www.portalegiovani.comune.fi.it](http://www.portalegiovani.comune.fi.it)

[redaz.portalegiovani@comune.fi.it](mailto:redaz.portalegiovani@comune.fi.it)

Tel. 055 2625432

## 3.4 - Sportello Informagiovani

L'Informagiovani ha la finalità di fornire alle giovani e ai giovani di età compresa dai 14 fino ai 35 anni supporti informativi e interventi di orientamento che consentano di compiere scelte opportune e consapevoli rispetto al futuro. Presso lo sportello si possono trovare informazioni rispetto a formazione scolastica e professionale, lavoro e professioni, incentivi per le nuove imprese, mobilità ed estero, cultura e tempo libero, volontariato, Servizio Civile e sport.

### Orientamento Formativo

Servizio di primo orientamento gratuito rivolto all'approfondimento della formazione finanziata e a pagamento disponibile sul territorio. Il servizio si propone di offrire strumenti per supportare la persona a compiere una scelta efficace e consapevole del percorso rispetto alle proprie finalità e obiettivi.

Le consulenze individualizzate, dopo una prima analisi del bisogno formativo espresso dall'utenza, mirano a presentare l'offerta formativa al momento disponibile sul territorio informando su:

- ◆ Percorsi di recupero anni scolastici,
- ◆ I corsi di qualifica professionale leFP per under 18,
- ◆ I percorsi di Formazione Tecnica Superiore e Istituti Tecnici Superiori,
- ◆ La formazione breve.

### Orientamento Lavorativo

Servizio di primo orientamento gratuito rivolto a fornire un'informazione adeguata per avviare la ricerca lavorativa offrendo informazioni sul mercato del lavoro e su come sviluppare l'occupabilità degli utenti.

Le consulenze individualizzate, dopo una prima analisi del bisogno e dei vincoli dell'utenza, mirano a offrire informazioni e indicazioni su come strutturare una ricerca efficace e una panoramica degli strumenti necessari per presentarsi alle aziende.

Il servizio fornisce indicazioni su:

- ◆ Principali strumenti di ricerca di lavoro: i principali canali di ricerca della opportunità lavorative, il curriculum, la lettera di presentazione,
- ◆ I servizi offerti da enti pubblici e privati come Centri per l'impiego e Agenzie per il lavoro,
- ◆ I portali e gli sportelli specialistici del territorio per imprese e startup,
- ◆ Le agevolazioni e gli incentivi all'assunzione previsti a livello nazionale e regionale,
- ◆ Le opportunità di tirocinio e apprendistato,
- ◆ I bandi attivi e le informazioni su servizi e progetti presenti sul territorio.

### Servizio di supporto alla redazione del Curriculum Vitae

Servizio di redazione e revisione del Curriculum Vitae. Le consulenze individualizzate si propongono di supportare l'utenza nella scrittura del proprio curriculum in formato Europass e a fornire indicazioni su come rendere lo strumento più efficace per l'obiettivo professionale proposto.

Durante il colloquio è possibile:

- ◆ Redigere un Curriculum in formato Europass
- ◆ Informarsi su l'utilizzo di curriculum in altri formati
- ◆ Raccogliere informazioni su competenze e descrizioni dei profili professionali utili a migliorare l'elaborato

## 3.4.1 - Carta Giò

Carta Giò è una carta gratuita ideata per dare la possibilità ai giovani di essere cittadini attivi, in grado di godere delle tante opportunità presenti sul territorio, ma anche di fornire il proprio contributo per rendere Firenze una città migliore. Carta Giò è pensata per le giovani e i giovani di età compresa tra i 14 e i 35 anni, nati e cresciuti a Firenze o che vivono qui, anche solo per un periodo della vita. Con la carta è possibile usufruire di sconti e agevolazioni nelle tante realtà convenzionate. È possibile visionarle sul seguente link: [https://portalegiovani.comune.fi.it/cartagiovani/convenzioni\\_public\\_list.php](https://portalegiovani.comune.fi.it/cartagiovani/convenzioni_public_list.php)

Sul Portale giovani è possibile effettuare la pre-registrazione della CARTA GIOVANI e ritirare già da subito la tessera presso INFORMAGIOVANI (Piazza delle Murate - Firenze - Tel. 055 218310).

È possibile ritirare la tessera anche presso: Biblioteca delle Oblate, Biblioteca Fabrizio de Andrè, Biblioteca Pietro Thouar, Biblioteca Palagio di Parte Guelfa, Centro Giovani Galileo 2, Centro Giovani Gavinuppia, Villa Bandini e Urp - Uffici Relazioni con il Pubblico.

### **CANALI DI ACCESSO Informagiovani Firenze**

Piazza delle Murate - Firenze Tel. 055 218310

[www.portalegiovani.comune.fi.it](http://www.portalegiovani.comune.fi.it)

[infogiov@comune.fi.it](mailto:infogiov@comune.fi.it)



## 3.5 - Sportello Informadonna

Lo Sportello Informadonna, il servizio della Direzione Cultura e Sport del Comune di Firenze offerto dall'Informagiovani, è stato inaugurato il 25 gennaio 2017.

Lo Sportello Informadonna è un servizio di orientamento e assistenza su lavoro e formazione rivolto alle donne di ogni età e nazionalità; uno spazio dove sentirsi accolte, ascoltate e sostenute lungo il proprio percorso professionale o di vita.

Le operatrici di Informadonna offrono un servizio di consulenza mirato su ogni utente e finalizzato al suo reinserimento lavorativo, alla riqualificazione professionale, allo sviluppo di competenze e alla conoscenza dei servizi territoriali adeguati allo specifico caso, prestando particolare attenzione ai suoi bisogni di autonomia per consentire un adeguato processo di empowerment. Lo Sportello Informadonna, inoltre, si propone come collettore di realtà, impegnandosi costantemente nella mappatura delle principali associazioni attive sul territorio in tematiche di genere, sia per alimentare una rete proficua tra soggetti con i quali condividere una stessa linea di azione, sia per attivare un reindirizzamento reciproco delle relative utenti (qualora il problema avanzato non dovesse rientrare nelle aree di competenza dello sportello). In questi anni lo Sportello ha contribuito a creare la Rete di Associazioni che si occupano di tematiche femminili e che hanno di recente dato vita alla Casa delle Donne inaugurata il 20 marzo presso le Murate.

Le aree di azione dello Sportello Informadonna sono:

- ◆ **Inserimento/reinserimento lavorativo:** stesura o revisione del curriculum vitae; contatti utili per la ricerca attiva di lavoro adeguati allo specifico caso; selezione di opportunità lavorative pubblicate dalle principali agenzie interinali del territorio; informazioni su agevolazioni e incentivi all'assunzione (over 50, donne senza impiego da almeno 24 mesi, Garanzia Giovani, etc.)
- ◆ **Formazione:** orientamento su corsi gratuiti e a pagamento erogati dalle agenzie formative accreditate dalla Regione Toscana con rilascio di qualifica professionale o certificato di competenze; informazioni e suggerimenti su corsi con rilascio di attestato di frequenza, ma utili al potenziamento del proprio cv; informazioni su agevolazioni rivolte a disoccupati.
- ◆ **Job Club:** a marzo 2023, è stato inaugurato il JOB CLUB dell'Informadonna, ossia un gruppo di sostegno e accompagnamento alla ricerca di lavoro per le donne di ogni età con cadenza mensile. Il JOB CLUB si svolge il primo giovedì del mese dalla 10 alle 12. Il Job Club mensile è un incontro di condivisione di esperienze e di supporto all'azione sotto la supervisione di un consulente dell'orientamento. In aggiunta a questo appuntamento mensile, vengono organizzati workshop con focus più tecnici e con la presenza di un ospite con una professionalità specifica.
- ◆ **Eventi:** realizzazione di iniziative in collaborazione con le realtà del territorio per favorire aggregazione, empowerment, autonomia e sviluppo di nuove competenze e nell'ottica di una continua disseminazione della parità di genere.

## **CANALI DI ACCESSO Informa Donna**

Piazza delle Murate - Firenze Tel. 055 218310

[www.portalegiovani.comune.fi.it](http://www.portalegiovani.comune.fi.it)

[infodonna@comune.fi.it](mailto:infodonna@comune.fi.it)

## **3.6 - Centro Europe Direct**

EUROPE DIRECT Firenze è un centro del Comune di Firenze parte dell'omonima rete promossa e sostenuta dalla Commissione europea che conta 46 centri in Italia e oltre 400 in tutta Europa.

È dal lontano 1999, quando la Commissione europea promuoveva la vicinanza delle proprie istituzioni alla cittadinanza con la rete InfoPoint Europa, che il Comune di Firenze ospita un ufficio dedicato all'informazione e alla comunicazione dei temi e delle opportunità di rilevanza europea sul proprio territorio.

Dal 2013 il centro si trova nel complesso delle Murate, assieme all'Informa-giovani Firenze e ad altri uffici e servizi pubblici, animando un luogo culturale di assoluta peculiarità in ambito cittadino.

EUROPE DIRECT Firenze offre un servizio gratuito di informazione su temi e questioni di rilevanza europea tramite uno sportello informativo aperto dal lunedì al venerdì e tramite la risposta a quesiti posti dalla cittadinanza via mail, telefono o videochiamata. A titolo esemplificativo, si rivolgono all'ufficio utenti per avere informazioni su

- ◆ opportunità di mobilità (volontariato, azioni per la gioventù, lavoro, ecc..) offerte dall'Unione europea
- ◆ programmazione dell'Unione europea
- ◆ fondi europei e le modalità per accedervi
- ◆ iniziative e opportunità realizzate sul territorio con finanziamenti europei
- ◆ consultazione dei database normativi e sulle istituzioni dell'UE.

Presso l'ufficio le cittadine e i cittadini possono consultare o ritirare una copia gratuita del materiale e delle pubblicazioni di approfondimento su diversi temi, in parte messi a disposizione dall'Ufficio delle Pubblicazioni dell'Unione europea.

Assieme a quella di informazione, EUROPE DIRECT Firenze porta avanti un'attività di comunicazione volta a favorire l'avvicinamento delle istituzioni europee al territorio. Lo staff dell'ufficio aggiorna quotidianamente il sito del centro (<https://europedirect.comune.fi.it/>), invia una newsletter settimanale e aggiorna regolarmente i profili social del Centro (Instagram, Facebook e Twitter).

L'attività di comunicazione di EUROPE DIRECT Firenze si concretizza anche grazie ad una fitta rete di collaborazioni sul territorio, che vede il centro promotore e partner di eventi, iniziative e progetti volti a sensibilizzare la cittadinanza sui temi di attualità di rilevanza europea e a favorire la partecipazione attiva. Ogni anno, ad esempio, il centro organizza la Notte Blu, evento gratuito rivolto alla cittadinanza realizzato in occasione della Festa dell'Europa.

Partner di particolare rilievo il centro è l'Università degli Studi di Firenze, con la quale EUROPE DIRECT Firenze organizza iniziative specificatamente rivolte a studenti e giovani e che ha visto nell'attività di Infomobile una preziosa occasione di promozione dei servizi di EUROPE DIRECT e Informagiovani Firenze presso i propri utenti.

Allo stesso modo, il Centro collabora con le scuole del territorio, promuovendo un proprio progetto grazie a Le Chiavi della Città del Comune di Firenze ed intervenendo in modo specifico su richiesta dei docenti. EUROPE DIRECT Firenze promuove inoltre presso le scuole del territorio le iniziative e i progetti a queste rivolte dall'Ufficio in Italia del Parlamento europeo e della Commissione europea (es: A Scuola di OpenCoesione, Scuola Ambasciatrice del PE, ecc..).

Le attività di EUROPE DIRECT Firenze sono inserite nell'Annual Communication Plan, documento di programmazione annuale che deve essere valutato ed approvato dalla Rappresentanza in Italia della Commissione europea. Lo staff di EUROPE DIRECT Firenze si occupa della redazione del Piano, dell'inserimento sulla piattaforma intranet della Commissione europea, dell'implementazione e della rendicontazione delle azioni previste dallo stesso.

Lo staff di EUROPE DIRET Firenze prende parte alle riunioni di rete promosse dalla Commissione europea sia a livello nazionale che europeo e si mantiene in costante contatto con gli altri centri della rete, al fine di favorire lo scambio di buone pratiche tra i diversi centri (e poter quindi migliorare continuamente il servizio offerto alla cittadinanza) e di coltivare una rete da poter usare per rispondere alle esigenze e le richieste che arrivano dalla cittadinanza.

#### **CANALI DI ACCESSO Centro Europe Direct Firenze**

Via dell'Agnolo 1l - 1H - Firenze Tel. 055 244796

<https://europedirect.comune.fi.it>

[europedirect@comune.fi.it](mailto:europedirect@comune.fi.it)

## 3.7 - Eventi e Infomobile

L'Attività di front office tramite sportello aperto al pubblico di Informagiovani, Informadonna e Europe Direct è svolto non solo negli uffici destinati a tali servizi, ma anche mobile: presso istituti scolastici, università, centri giovani e altri spazi ove richiesto, in accordo con il Committente.

Le uscite per le attività di infomobile permettono alle operatrici di presentare i servizi e le opportunità offerte ad un pubblico nuovo.

## 3.8 - Social Media

Attraverso i nostri canali social (Instagram, Twitter, Facebook), offriamo aggiornamenti costanti, informazioni dettagliate e supporto pratico per facilitare l'accesso a tirocini, corsi di formazione, offerte di lavoro e iniziative culturali o educative specificamente selezionate per rispondere alle esigenze e alle aspettative della nostra giovane cittadinanza, ciò al fine di:

- ◆ Informare i giovani sulle ultime novità in termini di opportunità lavorative e formative.
- ◆ Orientare i destinatari attraverso consigli pratici e direzioni utili per il loro percorso professionale e personale.
- ◆ Connettere i giovani con le risorse della comunità, inclusi eventi, workshop e seminari, per potenziare il loro ingresso nel mondo del lavoro.

Canali social:

Instagram: [@informagiovanifirenze](https://www.instagram.com/informagiovanifirenze)

Facebook: [@InformagiovaniFirenze](https://www.facebook.com/InformagiovaniFirenze)

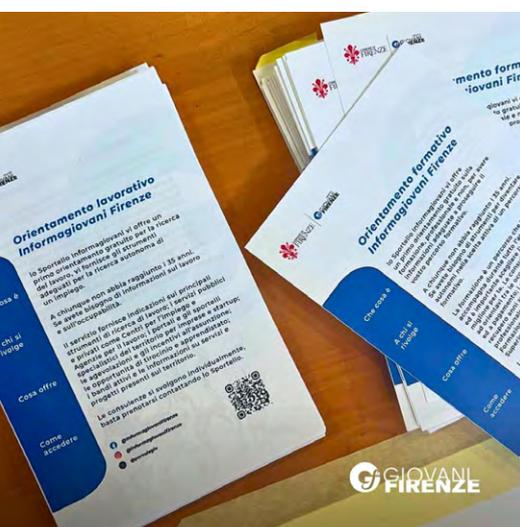
Twitter: [@portalegio](https://twitter.com/portalegio)

Anche il Centro Europe Direct e lo Sportello Informadonna sono presenti sui canali social ai seguenti link:

<https://www.instagram.com/europedirectfirenze/>

<https://www.facebook.com/europedirectfirenze/>

<https://www.facebook.com/InformadonnaFirenze/>



## 3.9 - Stakeholders

| SERVIZIO                 | A CHI È RIVOLTO                              | MODALITÀ DI ACCESSO  |
|--------------------------|--|--|
| INFORMAGIOVANI           | Giovani dai 14 ai 35 anni                    | Dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 17 e venerdì dalle 9 alle 13<br>Colloquio su appuntamento in presenza ed online   |
| INFORMADONNA             | Donne > di 35 anni                           | Martedì e giovedì dalle 9 alle 18<br>Colloqui su appuntamento  |
| PORTALE GIOVANI          | Giovani dai 14 ai 35 anni e più              | Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17  |
| EUROPE DIRECT<br>Firenze | Cittadine, cittadini e realtà sul territorio | Tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 13 emartedì e giovedì anche dalle 14.30 alle 17.30<br>Il centro EUROPE DIRECT è disponibile anche per colloqui online tramite videochiamate. |

## 3.10 - Contatti

### Direzione Cultura e Sport

Direttrice: Gabriella Farsi  
Dirigente: Mariateresa Timpano  
EQ: Angela Catalano  
Stefania Pancini  
Rosanna Severino  
Via Garibaldi, 7 - 50123 Firenze  
[direttore.cultura@comune.fi.it](mailto:direttore.cultura@comune.fi.it)  
[mariateresa.timpano@comune.fi.it](mailto:mariateresa.timpano@comune.fi.it)  
Tel. 055 2625446 - 5416 -5977

### Redazione Portalegiovani

**Giovani e Pari Opportunità**  
Via Garibaldi, 7 - 50123 Firenze  
[redaz.portalegiovani@comune.fi.it](mailto:redaz.portalegiovani@comune.fi.it)  
Tel. 055 2625446

### Sportello Informagiovani Firenze

Piazza delle Murate, 50122 Firenze  
[infogiov@comune.fi.it](mailto:infogiov@comune.fi.it)  
Tel. 055 218310

### Sportello Informadonna Firenze

Piazza delle Murate, 50122 Firenze  
[infodonna@comune.fi.it](mailto:infodonna@comune.fi.it)  
Tel. 055 218310

### Sportello Europe Direct Firenze

Piazza delle Murate, 50122 Firenze  
[europedirect@comune.fi.it](mailto:europedirect@comune.fi.it)  
Tel. 055 244796

### Pluriversum

Via G. B. Foggini, 37/45, 50142 Firenze FI  
[info@pluriversum.it](mailto:info@pluriversum.it)  
Tel. 055 802 3702

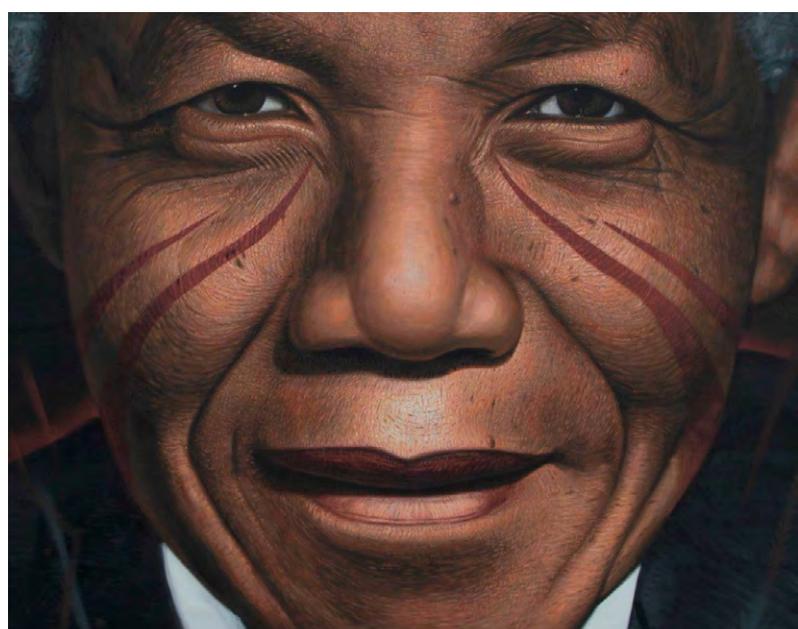


## **4 - STANDARD DI QUALITÀ**

Commissione europea  
**LA M**  
U

**LA MIA**  
U

| SERVIZIO EROGATO  | INDICATORE   | VALORE GARANTITO  |
|---|--|---|
| INFORMAGIOVANI<br>EUROPE DIRECT Firenze<br>INFORMADONNA | Colloquio su appuntamento<br>in presenza ed online | Colloquio entro 7 giorni dalla<br>richiesta   |
| PORTALE GIOVANI   | Pubblicazione articoli/info                        | Tutti i giorni (lavorativi)<br>(per minimo 5000 articoli/segnala-<br>zioni pubblicati all'anno) |
| INFORMAGIOVANI<br>EUROPE DIRECT Firenze                 | Sportello al pubblico                              | Minimo 20 ore di apertura alla<br>settimana   |
| INFORMAGIOVANI<br>EUROPE DIRECT Firenze                 | n. operatori a disposizione                        | 2 operatori   |
| INFORMADONNA  | n. operatori a disposizione                        | 1 consulente  |
| PORTALE GIOVANI   | n. operatori a disposizione                        | 3 operatori   |
| PORTALE GIOVANI   | newsletter   | 1 volta al mese   |
| EUROPE DIRECT Firenze                                   | newsletter   | 1 volta a settimana   |





# 5 - RAPPORTI CON IL CITTADINO

## 5.1 - Reclami

Nel caso in cui l'utenza volesse segnalare un disservizio riscontrato lo può fare in qualsiasi momento inviando una mail:

[webmaster.portalegiovani@comune.fi.it](mailto:webmaster.portalegiovani@comune.fi.it)

Il personale del Portale Giovani prenderà in carico la segnalazione che riguarderà tutti i servizi gestiti dall'ufficio Giovani e Pari Opportunità della Direzione Cultura e Sport e provvederà ad inviare a chi di competenza.

La segnalazione verrà presa in carico e verrà garantito un feedback alla propria istanza nell'arco di 48 ore lavorative

## 5.2 - Modalità di partecipazione degli utenti

Agli utenti viene inoltre chiesto il loro parere per migliorare il servizio offerto e rivolto ai giovani, attraverso il progetto: "Comunica idee e proposte per rendere Firenze una città per i giovani"

Ecco il link: [https://portalegiovani.comune.fi.it/bacheca/idea\\_giovani\\_firenze\\_insert.php](https://portalegiovani.comune.fi.it/bacheca/idea_giovani_firenze_insert.php)

## 5.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Al fine di migliorare i servizi offerti e comprendere le possibili potenzialità vengono elaborate ogni mese statistiche relative all'affluenza, utilizzo dei social e soddisfazione dei contenuti.

L'utenza può lasciare il suo feedback in modo anonimo durante la navigazione delle pagine dei siti ufficiali e il risultato viene valutato dalla Direzione al fine di identificare i contenuti e temi maggiormente apprezzati.

## 5.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei Servizi è pubblicata sul Portale dei Giovani <https://portalegiovani.comune.fi.it> e in Amministrazione Trasparente su <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente>

Il presente documento osserva gli obblighi di pubblicazione e trasparenza prescritti dal D.Lgs. n.33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) e le linee guida proposte dalla Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche per la definizione degli standard di qualità e il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici (Delibere n. 3/2012 e n. 88/2010).

## 5.5 - Privacy

L'informativa privacy per il trattamento dei dati personali acquisiti per l'erogazione dei servizi di competenza del Servizio Sport è consultabile al seguente link: <https://www.comune.fi.it/privacy>

Ultimo aggiornamento: 09/05/2024

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

