

CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è una dichiarazione con la quale il Centro InformaGiovani di Torino si impegna a rispettare alcuni criteri di qualità: partecipazione, uguaglianza, imparzialità, efficienza ed efficacia.

Puoi verificare direttamente i valori degli standard di qualità e collaborare per migliorare il servizio.

Se vuoi proporre un tema da approfondire o segnalare un disagio, rivolgiti agli operatori ed operatrici durante l'orario di apertura del Centro. Se preferisci, puoi scrivere suggerimenti o reclami attraverso una mail a centro.informagiovani@comune.torino.it

| Fattore | indicatore di qualità | impegni/standard di qualità |
|---------------------------------------|--|--|
| Accessibilità | destinatari | i giovani dai 14 ai 35 anni |
| | sede | zona centrale in via Garibaldi 25 |
| | raggiungibilità | facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (tram, bus, metro) |
| | barriere architettoniche | accesso per persone con disabilità |
| | orario del servizio | Da lunedì al giovedì dalle ore 10.00 alle ore 16.00, venerdì dalle 10.00 alle 15.00 |
| | apertura | 5 giorni a settimana - 25 ore settimanali |
| | colloquio individuale | possibilità di colloquio individuale generalista redazione del curriculum vitae, con garanzia di anonimato e accesso, in emergenza Covid, su appuntamento con prenotazione |
| | colloquio specialistico | Possibilità di colloquio specialistico con esperti con appuntamento |
| Accoglienza | criteri adottati da operatori ed operatrici | informalità, uguaglianza, imparzialità e obiettività |
| | linguaggio | chiaro, semplice e adeguato |
| Erogazione dei servizi | informazioni su tutti gli ambiti d'interesse giovanile | formazione e lavoro, diritti e servizi, volontariato, ambiente, sport, cultura e tempo libero, viaggiare, lavoro e studio all'estero |
| | qualità dell'informazione | informazioni complete, aggiornate, chiare, affidabili, attendibili, organizzate |
| | Gratuità | tutti i servizi sono gratuiti |
| | servizi informativi | accoglienza e prima informazione, sportelli specialistici, aperitivi e incontri informativi, visite gruppi e classi, laboratori |
| | tempi di attesa | tempo massimo di attesa al desk informativo 5 min., tempo massimo di risposta e-mail 5 gg lavorativi |
| | provenienza e aggiornamento delle informazioni | Tutte le pagine informative su TorinoGiovani contengono l'indicazione della fonte e la data di aggiornamento |
| | risorse informative | pagine informative e orientative, annunci cerco/offro, guide tematiche, materiali in consultazione e distribuzione |
| | elaborazione delle informazioni | tutte le informazioni vengono cercate, selezionate, verificate, elaborate da un gruppo di operatori e operatrici specializzati |
| | aggiornamento materiali | tutti i documenti e le pagine informative vengono aggiornati almeno una volta all'anno, in base a calendari programmati. |
| Organizzazione e risorse umane | numero di operatori/operatrici | presenza di minimo 2 operatori/operatrici per turno |

Aggiornamento marzo 2024