

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 durante l'orario di apertura del Centro. Se preferisci, puoi compilare il modulo "suggerimenti e reclami" che trovi al bancone oppure scrivere una mail a centro.informagiovani@comune.torino.it.

Qui di seguito ti segnaliamo gli **impegni di qualità** più significativi.

Fattore	come lo misuro/ indicatore di qualità	impegni/standard di qualità
Accessibilità	destinatari	i giovani dai 14 ai 35 anni
	sede	zona centrale
	raggiungibilità	facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (tram, bus, metro)
	barriere architettoniche	accesso per persone con disabilità
	orario del servizio	lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 13.00 alle ore 18.00, martedì dalle 10.00 alle 15.00
	apertura	5 giorni a settimana - 25 ore settimanali
	colloquio individuale	possibilità di colloquio individuale, con garanzia di anonimato e accesso senza appuntamento
Accoglienza	criteri adottati dagli operatori	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, impegno sociale e ambiente, sport, cultura e tempo libero, tessere e agevolazioni per 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, spazi di approfondimento tematici, sportelli specialistici, aperitivi e incontri informativi, visite gruppi, laboratori web education
	servizi tesseramento	tessera Pyou card
	tempi di attesa	tempo massimo di attesa al bancone informativo 15 min., tempo massimo di risposta e-mail 5 gg lavorativi
	provenienza e aggiornamento delle informazioni	tutti i documenti elaborati dall'InformaGiovani contengono l'indicazione della fonte e la data di aggiornamento
	risorse informative	schede orientative, riviste, annunci cerco/offro, guide turistiche dei principali Paesi, materiali in consultazione e distribuzione
	elaborazione delle informazioni	tutte le informazioni vengono cercate, selezionate, verificate, elaborate da un gruppo di operatori specializzati
	aggiornamento materiali	tutti i documenti e le schede orientative vengono aggiornati annualmente, in base a calendari programmati.
Organizzazione e risorse umane	numero di operatori	presenza di minimo 2 operatori per turno