

# 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](mailto:centro.informagiovani@comune.torino.it)

Fattore	indicatore di qualità	impegni/standard di qualità
<b>Accessibilità</b>	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	lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 13.00 alle ore 18.00, martedì e 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
<b>Accoglienza</b>	criteri adottati da operatori ed operatrici	informalità, uguaglianza, imparzialità e obiettività
	linguaggio	chiaro, semplice e adeguato
<b>Erogazione dei servizi</b>	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 elaborate dall'InformaGiovani 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.
<b>Organizzazione e risorse umane</b>	numero di operatori/operatrici	presenza di minimo 2 operatori/operatrici per turno