

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. Verifica direttamente i valori degli standard di qualità e collabora per migliorare il servizio.

Se vuoi proporre un tema da approfondire o segnalare un disagio, rivolgiti a operatori e 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
Accesso	Destinatari	Giovani dai 14 ai 35 anni
	Sede	Via Garibaldi 25, zona centrale di Torino
	Raggiungibilità	Facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (tram, bus, metro)
	Apertura	5 giorni a settimana - 29 ore settimanali
	Orario del servizio	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 13.00 alle 18.00 Martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13 e dalle 14 alle 17.30
	Barriere architettoniche	Assenti
Accoglienza	Criteri adottati da operatori e operatrici	Informalità, 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, viaggi, lavoro e studio all'estero
	Qualità dell'informazione	Informazioni complete, aggiornate, chiare, affidabili, attendibili, organizzate
	Gratuità	Tutti i servizi sono gratuiti
	Servizi offerti	Accoglienza e prima informazione, colloqui individuali generalisti e specialistici su appuntamento, redazione e revisione curriculum su prenotazione, sportelli specialistici, incontri informativi, visite gruppi e classi
	Tempi di attesa	Tempo massimo di attesa al desk informativo 10 minuti Tempo massimo di risposta e-mail 5 giorni lavorativi
	Risorse informative	Pagine informative e orientative, annunci di lavoro sul sito TorinoGiovani della Città di Torino; guide tematiche e materiali cartacei in consultazione e distribuzione
	Elaborazione delle informazioni	Tutte le informazioni vengono cercate, selezionate, verificate, elaborate da un gruppo di operatori e operatrici specializzati
	Aggiornamento delle informazioni	Tutte le pagine informative su TorinoGiovani contengono l'indicazione della fonte e la data di aggiornamento; 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 gennaio 2026