



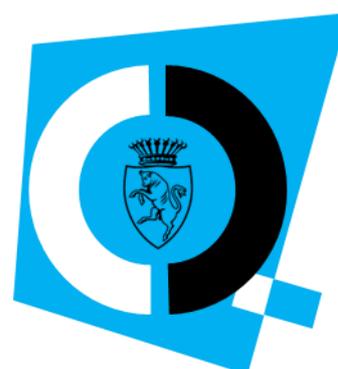
CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE GABINETTO DELLA SINDACA

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI



www.comune.torino.it/urp



Giugno
2017

www.comune.torino.it/cartaqualita

FINALITÀ DEL SERVIZIO

L'**URP**, Ufficio Relazioni con il Pubblico, ha la funzione di agevolare il rapporto tra l'Amministrazione comunale e i cittadini, di garantire l'esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, di favorire l'utilizzo dei servizi attraverso l'informazione e la loro conoscenza.

I cittadini possono quindi rivolgersi allo sportello per presentare:

- richieste di accesso agli atti e documenti amministrativi;
- petizioni al Consiglio Comunale;
- istanze e petizioni al Sindaco;
- proposte di deliberazione d'iniziativa popolare;
- reclami, segnalazioni o suggerimenti sull'attività dell'Amministrazione comunale.

Possono inoltre chiedere informazioni su attività e servizi comunali.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DESTINATARI

Accesso agli atti della Città di Torino

L'**Urp** accoglie le richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi della Città di Torino.

Il diritto di accesso è riconosciuto a chiunque abbia interesse alla documentazione per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

Atti di interesse pubblico (deliberazioni degli organi collegiali, determinazioni dirigenziali di impegno di spesa, regolamenti,...) sono accessibili senza necessità di specificarne la motivazione.

L'accesso può essere esercitato chiedendo copia o visione dei documenti; è soggetto al pagamento di importi per le spese di ricerca e di riproduzione copie.

Il pagamento può essere effettuato:

- direttamente allo sportello in Piazza Palazzo di Città 9/a, al momento della consegna della documentazione;
- oppure tramite versamento postale.

La richiesta di rilascio atti, redatta su apposito modulo disponibile presso lo sportello e sul sito Urp, può essere presentata:

- di persona presso lo sportello, mostrando un documento di identità valido;
- via Fax al n. 01101123007;
- via E-mail - urp@comune.torino.it;
- tramite Posta Elettronica Certificata - URP.UfficioStampa@cert.comune.torino.it;
- tramite Posta Ordinaria - piazza Palazzo di Città 9/a - 10122 Torino.

Affinché la richiesta sia completa, devono essere indicati tutti gli elementi necessari all'individuazione della documentazione; inoltre qualora venga inviata tramite fax o posta ordinaria, l'istanza deve essere corredata dalla copia del documento di identità del richiedente.

Per la trasmissione tramite posta elettronica e Posta Elettronica Certificata (PEC), la richiesta, in formato non modificabile (preferibilmente pdf), deve essere sottoscritta con firma digitale o, in alternativa, sottoscritta ed accompagnata dalla copia del documento di identità.

Non è richiesta la firma digitale nel caso sia inviata da una casella di posta certificata, intestata al richiedente, rilasciata ai sensi del DPCM 6 maggio 2009, ossia assegnata a titolo gratuito dal Dipartimento per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e per l'innovazione tecnologica tramite Poste spa.

In caso di richiesta per conto di terzi occorre presentare anche delega scritta e copia del documento del delegante.

La documentazione viene predisposta dal Servizio che detiene gli atti, dopo opportuna valutazione della richiesta e degli eventuali controinteressati coinvolti, entro la scadenza dei termini previsti dalla legge.

Il cittadino viene contattato o direttamente dall'Ufficio interessato o dall'**URP** per informarlo della disponibilità dell'atto che, a scelta del richiedente, viene consegnato all'interessato presso lo sportello o inviato per posta, previo pagamento delle spese previste.

In caso di diniego o di differimento, l'interessato può presentare ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale oppure può rivolgersi al Difensore civico provinciale per chiedere il riesame del provvedimento.

In questo caso si interrompe il termine dei trenta giorni per proporre ricorso al TAR e ricomincia a decorrere dal ricevimento dell'esito dell'istanza presentata al Difensore.

Presentazione Petizioni al Consiglio Comunale

I cittadini hanno il diritto di presentare Petizioni al Consiglio Comunale per segnalare problemi o fare proposte sull'attività dell'Amministrazione. Le petizioni devono essere sottoscritte, con firma autenticata, da tre presentatori, maggiorenni, residenti in Torino e iscritti da almeno sei mesi nelle liste elettorali, i quali si assumono la responsabilità della corretta raccolta delle ulteriori firme.

Devono essere completate, su moduli predisposti dall'Amministrazione e dopo l'autenticazione delle prime tre firme, da ulteriori 300 firme.

Le firme dei tre presentatori possono essere autenticate direttamente presso lo sportello **Urp**.

La modulistica è disponibile presso lo sportello e sul sito **Urp**.

La petizione deve essere presentata all'**Urp**; può essere consegnata direttamente allo sportello o inviata tramite posta, previo pagamento dei diritti di segreteria previsti (euro 2,58).

L'**Urp** dopo la verifica delle firme presentate trasmette la petizione al Presidente del Consiglio Comunale.

Se ammissibile, al fine di darle adeguata pubblicità, il Presidente del Consiglio Comunale organizza il diritto di tribuna, una conferenza stampa durante la quale i primi tre firmatari illustrano le ragioni della loro petizione.

Successivamente, entro 60 giorni dalla presentazione, la petizione viene discussa, in presenza dei primi tre firmatari, nella Commissione Consiliare competente.

Presentazione Istanze e Petizioni al Sindaco

I cittadini, titolari dei diritti di partecipazione, possono presentare istanze al Sindaco per chiedere informazioni o presentare proposte su problemi di competenza dell'Amministrazione.

L'Istanza è sottoscritta da un solo cittadino con firma autenticata; la Petizione invece è sottoscritta con firma autenticata da due cittadini, eventualmente integrata da ulteriori firme.

Sono redatte su appositi moduli predisposti dall'Amministrazione, disponibili presso lo sportello e sul sito **Urp**.

Le richieste devono essere presentate all'Urp:

- di persona in Piazza Palazzo di Città 9/a;
- via Fax, corredata da copia di documento di identità valido e da copia della ricevuta di versamento postale;
- tramite Posta Ordinaria, corredata da copia di documento di identità e dalla ricevuta del versamento.

Le istanze al sindaco possono anche essere inviate tramite Posta Elettronica Certificata - **URP.UfficioStampa@cert.comune.torino.it**

Per la trasmissione tramite Posta elettronica certificata la richiesta deve essere sottoscritta con firma digitale.

La presentazione è soggetta al pagamento dei diritti di segreteria (istanze al Sindaco, euro 1,03; petizioni, euro 2,58), che può essere effettuato direttamente presso lo sportello o tramite versamento postale.

L'**URP** trasmette l'istanza o la petizione al Sindaco e all'Assessore competente

Il Sindaco, o un Assessore o funzionario delegato, risponde entro 60 giorni dalla presentazione.

Presentazione delle proposte di deliberazione al Consiglio Comunale

I cittadini hanno il diritto di presentare Proposte di Deliberazione al Consiglio Comunale su materie di competenza dell'Amministrazione Comunale.

Dieci presentatori, maggiorenni, residenti in Torino e iscritti da almeno sei mesi nelle liste elettorali, sottoscrivono la Proposta con firma autenticata.

Le firme possono essere autenticate direttamente presso lo sportello **Urp**.

Il Presidente del Consiglio Comunale sottopone la proposta di deliberazione al Segretario Generale per la verifica della sussistenza dei requisiti previsti dal regolamento ed entro 30 giorni dalla presentazione della proposta ne comunica l'esito e gli eventuali rilievi al primo dei dieci presentatori.

Successivamente alla comunicazione di ammissibilità i presentatori possono procedere alla raccolta delle ulteriori firme richieste, 1500 o, nel caso di modifiche allo Statuto, 5000.

Le proposte di deliberazione possono essere presentate su moduli predisposti dall'Amministrazione disponibili presso lo sportello e sul sito **Urp**.

La raccolta firme deve essere presentata direttamente presso l'Urp che provvede a trasmetterla, dopo le opportune verifiche delle firme presentate, al Presidente del Consiglio Comunale.

Il pagamento dei diritti previsti (Euro 5,16) può essere effettuato direttamente presso lo sportello, al momento della presentazione.

Informazioni sulle attività e servizi dell'Amministrazione

Lo sportello fornisce informazioni sulle attività e i servizi dell'Amministrazione comunale, gli uffici e le loro sedi. Orienta e indirizza il cittadino verso i competenti uffici all'interno dell'Amministrazione.

Le informazioni possono essere richieste:

- di Persona - allo sportello in Piazza Palazzo di Città 9/a;
- tramite Telefono al n. 011 01123010 - 011 01123014, fornendo all'operatore tutte le informazioni necessarie ad identificare il problema o il fatto segnalato;
- via Fax al n. 01101123007
- via Posta Ordinaria presso Piazza Palazzo di Città 9/a - 10121 Torino
- via E-mail- urp@comune.torino.it

L'informazione viene normalmente data al momento della richiesta.

Quando non è disponibile immediatamente, l'Urp svolge le ricerche per recuperare le informazioni e soddisfare il bisogno conoscitivo del cittadino.

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Modalità di accesso	Numero di telefono o indirizzo di riferimento
Telefono	011 01123010 - 011 01123014
Di persona	Piazza Palazzo di Città 9/a – piano terra – accessibile alle persone con disabilità munite di carrozzina
Posta	Piazza Palazzo di Città 9/a – 10122 TORINO
E-mail	urp@comune.torino.it
	URP.UfficioStampa@cert.comune.torino.it <i>(solo da casella di posta elettronica certificata)</i>
Fax	01101123007
Sito Urp	www.comune.torino.it/urp

ORARI DI SERVIZIO

Servizio URP	Orario di apertura
	da lunedì a venerdì
Telefono	8.30 - 16.00
Di persona	8.30 - 16.00

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA PER UTILIZZARE I SERVIZI

Le informazioni sulle modalità di accesso ai servizi URP per l'esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione possono essere reperite direttamente presso lo sportello o per telefono.

Tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con il cittadino sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia. Inoltre è identificabile tramite un cartellino di riconoscimento personale.

Le informazioni sulle modalità di accesso ai servizi URP sono disponibili anche sulla rete Internet nelle pagine del sito Urp.

RECLAMI E SEGNALAZIONI SULLE ATTIVITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

L'**URP** è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini.

Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'**URP** ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività dell'Amministrazione comunale.

In particolare le segnalazioni che riguardano suggerimenti, encomi o reclami relativi ai servizi **URP** e dell'Amministrazione possono essere presentate:

- direttamente allo sportello in piazza Palazzo di Città 9/a - utilizzando il **MODULO** apposito;
- telefonicamente al n. 011 01123010 - 011 01123014, fornendo all'operatore tutte le informazioni necessarie ad identificare il problema o il fatto segnalato;
- utilizzando l'apposito **MODULO WEB** per segnalazioni on-line, collegandosi, al sito www.comune.torino.it/segnalazioni;
- tramite E-mail - urp@comune.torino.it;
- via Fax - 01101123007;
- via Posta Ordinaria - Piazza Palazzo di Città 9/a—10122 Torino.

In caso di reclamo, l'Amministrazione opera come segue:

- il reclamo viene esaminato e trasmesso al Servizio competente;
- al reclamante viene inviata entro tre giorni lettera di comunicazione di avvenuto ricevimento o nota via mail se il reclamo è stato trasmesso tramite posta elettronica o tramite modulo web;
- il Dirigente del Servizio competente svolge i necessari accertamenti e fornisce risposta motivata al cittadino entro 30 giorni dalla presentazione.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Città di Torino, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Servizi Urp	Ampiezza orario di ricevimento	7.30 ore giornaliere da lunedì a venerdì
Richieste accesso atti	Tempi per rilascio di <ul style="list-style-type: none"> • Statuto • Regolamenti comunali, in vigore • Deliberazioni e determinazioni successive al 2002 (escluso allegati) 	Immediato, al momento della presentazione della richiesta o entro la giornata
	Tempi per rilascio documenti, per richiesta di competenza del Settore Urp	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo integrazioni o differimenti (*)
	Tempi di risposta per l'accesso, per richieste di competenza di altri servizi	
Informazioni su attività e servizi dell'Amm.ne	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Risposta immediata
		Per risposte più complesse, risposta entro 5 giorni lavorativi

(*) L'Urp trasmette nel più breve tempo possibile la richiesta; la valutazione e il rispetto dei termini dipendono dal Servizio competente

Il Sistema Qualità per la gestione dei servizi URP è certificato ISO 9001. I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito www.comune.torino.it/cartaqualita