

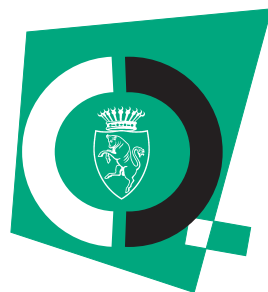


CITTA' DI TORINO

DIVISIONE COMMERCIO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPORTELLO UNIFICATO PER IL COMMERCIO

www.comune.torino.it/commercio



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLO UNIFICATO

PER IL COMMERCIO

FINALITÀ E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Lo Sportello Unificato per il Commercio è il punto di riferimento per il cittadino per svolgere qualsiasi tipo di attività commerciale nel territorio della Città.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Lo Sportello si occupa di accettare le istanze, rilasciare e gestire le autorizzazioni necessarie per l'esercizio delle attività commerciali di:

- esercizi pubblici (bar e ristoranti) e circoli privati
- vendita in sede fissa al dettaglio (commercio fisso), comprese le rivendite di giornali
- acconciatore ed estetica
- taxi e noleggio con conducente
- licenze di Pubblica Sicurezza
- autorizzazioni sanitarie
- mercati rionali
- vendita oggetti usati
- manifestazioni.

Sono disponibili i seguenti servizi:

1. Sportello informazioni e accesso agli atti
2. Sportello accettazione delle pratiche.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLO UNIFICATO

PER IL COMMERCIO

1. Sportello informazioni e accesso agli atti

Presso lo Sportello è possibile ricevere:

- la modulistica necessaria per la presentazione delle pratiche commerciali
- assistenza alla compilazione della modulistica
- informazioni sugli adempimenti necessari per le procedure, sulle tariffe, sull'iter delle istanze
- chiarimenti o interpretazioni normative sulla documentazione amministrativa.

L'**accesso agli atti** è disponibile per chiunque abbia interesse reale alla documentazione richiesta per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Il cittadino può visionare e ottenere copia delle pratiche in lavorazione e di quelle archiviate presentando l'istanza di persona o tramite un delegato (munito di delega scritta e fotocopia del documento di identità del richiedente) allo **Sportello** oppure, allegando fotocopia del documento di identità, tramite:

• **posta:**

Divisione Commercio - via Meucci, 4 - 10121 Torino

• **fax:** 011 4430863

• l'**URP** della Città di Torino:

piazza Palazzo di Città, 9/a - 10122 Torino

e-mail: urp@comune.torino.it

• **P.E.C.** (Posta Elettronica Certificata): commercio@cert.comune.torino.it

L'Amministrazione assicura il coordinamento dell'Ufficio Rilascio Atti con gli sportelli URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e URC (Ufficio Relazioni con il Cittadino).

La **modulistica** è disponibile presso gli **Sportelli** e sul sito internet **www.comune.torino.it/urp/pdf/accesso.pdf**.

Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza l'utente riceverà comunicazione scritta con le modalità di ritiro degli atti richiesti.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLO UNIFICATO

PER IL COMMERCIO

2. Sportello accettazione delle pratiche

Tutte le pratiche commerciali possono essere presentate tramite:

- **Sportello Unificato per il Commercio:**

via Meucci, 4 - 10121 Torino

- **P.E.C.** (Posta Elettronica Certificata): commercio@cert.comune.torino.it

- **fax:** 011 4430863 (solo per le pratiche che non richiedono marca da bollo)

- **posta:**

Divisione Commercio - via Meucci, 4 - 10121 Torino

Per presentare **più di 3 pratiche** è necessario prenotare un **appuntamento** al pomeriggio (dal lunedì al giovedì orario 14.30/15.30) inviando un fax al numero: 011 4430863. Si può, inoltre, utilizzare una **distinta di presentazione pratiche**, che permetterà di presentare un numero di pratiche superiore a tre e senza limite, compilando il modulo, scaricabile dal sito internet **www.comune.torino.it/commercio/moduli/#varia**, e consegnandolo agli Sportelli del servizio. Le pratiche verranno lavorate e protocollate successivamente e l'utente potrà ritirare le ricevute previa convocazione in orario pomeridiano.

ATTENZIONE: la copia della distinta non costituisce ricevuta di protocollazione.

E' anche possibile presentare con una **modalità completamente telematica** (previa registrazione al sito internet:

<https://servizi.torinofacile.it/servizi/>) pratiche relative a :

- Commercio fisso (attività di vendita in sede fissa al dettaglio):

Cessazione di attività, Comunicazione orario distributori carburanti

- Esercizi Pubblici: Comunicazione sospensione attività, Comunicazione orario.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLI UNIFICATI

PER IL COMMERCIO

La presentazione di una nuova pratica si conclude con il **pagamento dei diritti di istruttoria**, i cui importi sono disponibili sul sito internet della Divisione Commercio, alla voce "Tariffario Diritti di Istruttoria e Ricerca" e presso gli Sportelli.

Nel caso in cui le pratiche vengano presentate allo Sportello, il pagamento avviene immediatamente; se invece le pratiche sono state presentate con altra modalità, è possibile pagare tramite versamento sul c/c postale indicato sulla modulistica.

A seguito del pagamento allo sportello l'utente ottiene una ricevuta con indicazione del Responsabile del procedimento: nel caso di invio tramite posta, P.E.C., fax, la ricevuta sarà trasmessa con lo stesso canale.

La **modulistica** necessaria per la presentazione delle pratiche si trova sul sito internet **www.comune.torino.it/commercio/moduli/**

Alcuni procedimenti non si concludono con la presentazione dell'istanza, ma prevedono che l'utente ritiri in un secondo momento il documento di risposta emesso dall'Amministrazione. I principali procedimenti sono:

- accesso agli atti
- autorizzazioni per il commercio su aree pubbliche
- licenze per esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande
- documentazione relativa al Comparto Auto Pubbliche
- licenze di Pubblica Sicurezza (P.S.).

Per conoscere l'elenco completo dei procedimenti e le tempistiche di rilascio del provvedimento è possibile consultare il sito internet

www.comune.torino.it/procedimenti

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLO UNIFICATO

PER IL COMMERCIO

MODALITÀ DI ACCESSO - ORARI DI SERVIZIO

Modalità di accesso	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Sportello	Via Meucci, 4 10121 Torino	Lunedì - Giovedì 9,00 -12,00 Martedì e Giovedì 14,30 - 15,30 * Venerdì 9,00 - 11,00
Telefono	011 4430411	Lunedì - Giovedì 14,00 - 16,00
Fax	011 4430863	
Posta	Via Meucci, 4 – 10121 Torino	
E-mail	info.commercio@comune.torino.it	
P.E.C. **	commercio@cert.comune.torino.it	
Sito internet	www.comune.torino.it/commercio	

* solo su appuntamento o per ritiro autorizzazioni

** l'utilizzo della P.E.C. è ammesso nel caso in cui:

- il mittente inoltri la pratica tramite indirizzo P.E.C.
- la pratica sia completa di tutti gli allegati richiesti nella modulistica, compreso eventuali diritti d'istruttoria
- le pratiche non richiedano la marca da bollo

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLO UNIFICATO

PER IL COMMERCIO

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

L'utente può ottenere informazioni e assistenza tramite:

- **Newsletter**, previa iscrizione al sito internet della Divisione Commercio
- **Sportello informazioni** (per l'orario vedi "Modalità di accesso - Orari di servizio")
- **sito internet**: www.comune.torino.it/commercio
- **e-mail** all'indirizzo: info.commercio@comune.torino.it
- **telefono**: 011 4430411

Presso gli sportelli tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia. Gli operatori a contatto col pubblico sono identificabili tramite la targhetta di riconoscimento personale.

SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

L'Amministrazione è a disposizione per ascoltare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta della Qualità. Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

Segnalazioni e **reclami** possono essere presentati compilando il modulo disponibile presso gli sportelli e sul sito internet www.comune.torino.it/urp/pdf/mod_reclami.pdf, e che è possibile consegnare:

- allo **Sportello informazioni**
- per **e-mail** all'indirizzo: info.commercio@comune.torino.it

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLO UNIFICATO

PER IL COMMERCIO

- per **posta**:

Divisione Commercio - via Meucci 4 - 10121 Torino

- all'**URP** della Città di Torino:

piazza Palazzo di Città 9/a - 10122 Torino

e-mail: urp@comune.torino.it

Per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato è opportuno indicare tutte le informazioni necessarie.

Entro 30 giorni è fornita risposta scritta.

I **ricorsi** possono essere presentati da qualunque titolare di un'attività commerciale se ritiene che la violazione attribuitagli non sia stata commessa o che sussistano cause che ne escludano la responsabilità o colpevolezza.

Si possono verificare due casi:

- violazioni a cui conseguono esclusivamente **sanzioni pecuniarie** (verbale).

In questo caso il cittadino può presentare uno **scritto difensivo** entro 30 giorni compilando il modulo reperibile sul sito internet **www.comune.torino.it/commercio/moduli/#varia** oppure recandosi direttamente allo Sportello presso gli uffici del Servizio. Il cittadino può, inoltre, chiedere di esporre personalmente le sue motivazioni al funzionario competente. Completata l'istruttoria, se l'istanza viene accolta l'Amministrazione emette provvedimento di archiviazione del verbale, al contrario se l'istanza non viene accolta viene emessa l'ordinanza-ingiunzione di pagamento.

- violazioni a cui conseguono **sanzioni pecuniarie e sanzioni accessorie** (sospensione o interruzione dell'attività commerciale).

In questo caso il cittadino può presentare ricorso entro 30 giorni direttamente al Tribunale Ordinario, che diventa competente anche per la sanzione pecuniaria.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLO UNIFICATO

PER IL COMMERCIO

Per presentare le istanze e ricevere informazioni:

- **uffici e posta:** Divisione Commercio - Settore Polizia Amministrativa Ufficio Ricorsi - 1° piano - via Meucci, 4 - 10121 Torino (lunedì - mercoledì - giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00)
- **telefono:** 011 4430632 - 011 4430653
- **fax:** 011 4430620 allegando una copia di un documento valido (le istanze che richiedono la marca da bollo vanno presentate personalmente o a mezzo posta)
- **e-mail** all'indirizzo: info.commercio@comune.torino.it

E' opportuno, nel caso di presentazione di memorie o scritti difensivi, portare con sé il verbale di accertamento ed un documento valido d'identità.

Altre situazioni in cui il cittadino può contestare decisioni dell'Amministrazione sono:

- **i sequestri amministrativi**, che possono essere impugnati, anche immediatamente, presso il Tribunale Ordinario o con opposizione al Settore Polizia Amministrativa. In quest'ultimo caso il Settore, di regola nei 10 giorni successivi, decide e invia una risposta scritta all'interessato disponendo la restituzione delle cose sequestrate oppure la loro confisca. L'ordinanza di confisca è impugnabile con opposizione al Tribunale Ordinario nei 30 giorni successivi alla sua notifica.
- **l'ingiunzione**, a cui il cittadino può presentare opposizione presso il Giudice di Pace entro 30 giorni.
- **le contestazioni ad atti amministrativi di diniego o revoca**, che vanno presentate entro 60 giorni al Tribunale Amministrativo Regionale.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLINO UNIFICATO

PER IL COMMERCIO

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Divisione Commercio, 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
Sportello accettazione istanze	Disponibilità degli sportelli	Almeno 5 sportelli aperti al pubblico
Risposta al cittadino a richieste di informazione via e-mail	Tempi di risposta	Risposta entro 10 giorni dalla richiesta
Richieste accesso atti	Tempi di risposta	30 giorni
Comunicazione del Responsabile del procedimento	Per istanze presentate allo sportello	Immediata, indicata sulla ricevuta di pagamento
	Per istanze presentate via posta, fax e PEC	Invio entro 7 giorni dalla protocollazione

Il Sistema Qualità per la gestione dei servizi dello Sportello Unificato per il Commercio è certificato ISO 9001.

I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito www.comune.torino.it/cartaqualita