

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Modalità di accesso	Numero di telefono o indirizzo di riferimento
Telefono	011 4423010 - 011 4423014
Di Persona	Piazza Palazzo di Città 9/a - piano terra - accessibile ai disabili munici di carrozzella
Posta	Piazza Palazzo di Città 9/a - 10122 Torino
E-mail	urp@comunetorino.it
Fax	011 4423007
Sito Urp	www.comune.torino.it/urp

ORARI DI SERVIZIO

Servizio	Orario di apertura	
	Da lunedì a venerdì	
URP	Telefono	8.30 - 18
	Di Persona	8.30 - 16

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 l'utente 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 ai servizi di tutta l'Amministrazione possono essere:

- presentate allo **SPORTELLO** anche utilizzando il modulo apposito
- presentate per **TELEFONO** fornendo all'operatore tutte le informazioni necessarie ad identificare il problema o il fatto segnalato
- via **E-MAIL**

- via **FAX**
- via **POSTA**.

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

- il reclamo viene esaminato e trasmesso al Settore 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.
- il Dirigente del Settore competente svolge i necessari accertamenti e fornisce risposta motivata al cittadino entro 30 giorni dalla presentazione.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Servizi Urp	Ampiezza orario di ricevimento:	7.30 ore giornaliere, da lunedì al venerdì
Richiesta accesso all'Presentazione Petizioni e Servizi al Cittadino	Tempi di attesa allo sportello	inferiore a 10 minuti
Presentazione Petizioni al Consiglio Comunale	Tempi per rilascio di: • Status • Regolamenti comunali, in vigore • Certificazioni e determinazioni successive al 2002 (preclusi allegati)	immediato, al momento della presentazione della richiesta e entro la giornata
Presentazione Protocollo di deliberazione	Tempi per rilascio/trattamento 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 Settori	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo integrazioni o differimenti (*)
Presentazione Petizioni al Consiglio Comunale	Tempi per la comunicazione di inammissibilità	Entro 15 dalla presentazione (*)
	Tempi di attesa allo sportello	inferiore a 10 minuti
Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche e di persona	Risposta immediata o entro la giornata Per richieste più complesse, risposta entro 5 giorni lavorativi
	Tempi di attesa allo sportello	inferiore a 10 minuti
Presentazione reclami	Tempi di risposta ai reclami	Entro 30 giorni dalla presentazione (*)

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



CITTÀ DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E RAPPORTI CON IL CITTADINO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI URP

FINALITÀ DEI SERVIZI

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 e servizi 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 presso l'**Urp** 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
- via FAX, corredata da copia di documento di identità valido
- via POSTA, corredata da copia di documento di identità valido

La documentazione viene predisposta dal Settore 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 rivolgersi al Difensore civico per chiedere il riesame del provvedimento oppure può presentare ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale, secondo i termini previsti dall'art. 25, commi 4 e 5, della legge 241/1990.

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.

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

Devono essere completate, su moduli predisposti dall'Amministrazione e dopo l'autenticazione delle prime tre firme, da ulteriori 300 o 800 firme, a seconda che l'oggetto sia di carattere specifico e locale o di

carattere generale.

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.

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
- via FAX, corredata da copia di documento di identità valido e da copia della ricevuta di versamento postale

- via POSTA, corredata da copia di documento di identità e dalla ricevuta del versamento.

La presentazione è soggetta al pagamento dei diritti di segreteria, 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, al Presidente del Consiglio Comunale.

Il pagamento dei diritti previsti 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
- tramite TELEFONO
- via FAX
- via POSTA
- via E-MAIL.

L'informazione viene normalmente data al momento della richiesta. Quando non è disponibile immediatamente, l'**Urp** svolge le opportune ricerche per recuperare le informazioni e soddisfare il bisogno conoscitivo del cittadino.