

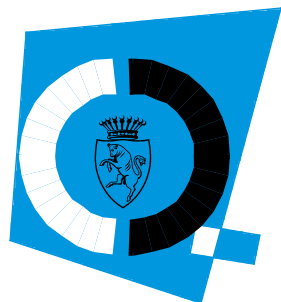


# CITTA' DI TORINO

SERVIZIO CENTRALE INFORMAZIONE E  
RAPPORTI CON IL CITTADINO

## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

 **INFORMACITTÀ**



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

L'**Informacittà** è uno sportello di informazione rivolto a tutti i cittadini torinesi e ai turisti che visitano la città e mira a favorire la conoscenza di servizi, opportunità, iniziative organizzate e promosse sul territorio torinese, comprese le risorse turistiche e culturali della città.

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DESTINATARI

### Informazioni sulle attività e servizi dell'ente

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.

### Informazione turistica e su attività culturali della città

Fornisce informazioni turistiche sulla città e su appuntamenti e attività culturali che si svolgono sul territorio torinese.

Mette a disposizione dei cittadini, in distribuzione presso lo sportello, pieghevoli e programmi realizzati dai diversi enti organizzatori delle iniziative.

### Informazioni su altre iniziative e servizi della città

Lo sportello fornisce informazioni generali su servizi e iniziative in ambiti tematici diversi (viabilità, ambiente, ...) promosse sul territorio torinese da enti e organismi vari e indirizza gli utenti verso i servizi di riferimento.

## MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI DI SERVIZIO

L'**Informacittà** svolge il servizio informativo secondo un principio di imparzialità sia rispetto all'utenza, sia rispetto a tutti i soggetti che organizzano e promuovono iniziative e che sono fornito-

ri di informazioni.

Le informazioni possono essere richieste:

- di PERSONA presso lo sportello
- tramite TELEFONO
- via FAX
- tramite POSTA
- via E-MAIL

L'informazione viene normalmente erogata al momento della richiesta. Quando non è disponibile immediatamente, l'**Informacittà** svolge le opportune 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 4422888 - 011 4422244
Numero Verde	<b>800 019531</b>
Di Persona	Piazza Palazzo di Città 9/a – piano terra – accessibile ai disabili muniti di carrozzella
Posta	Piazza Palazzo di Città 9/a – <b>10122 Torino</b>
E-mail	informacitta@comune.torino.it
Fax	011 4422072

### ORARI DI SERVIZIO

Servizio		Orari di apertura	
		Da lunedì a venerdì	Sabato
INFORMACITTÀ'	Telefono	8.30 - 18	9 - 13
	Numero verde	8.30 - 18	9 - 13
	Di Persona	8.30 - 18	9 - 13

### DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA PER UTILIZZARE I SERVIZI

Le informazioni sulle modalità di accesso ai servizi possono essere reperite direttamente presso lo sportello o per telefono.

Tutto il personale di sportello 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. Il personale inoltre è identificabile tramite un cartellino di riconoscimento.

Le informazioni sulle modalità di accesso ai servizi sono disponibili sulla rete Internet nelle pagine dell'Urp all'indirizzo [www.comune.torino.it/urp/](http://www.comune.torino.it/urp/) attivando il link a Informacittà.

### RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Settore **Urp** e **Relazioni con il cittadino**, che gestisce lo sportello, è attento all'ascolto delle esigenze dei cittadini e accoglie le segnalazioni o i reclami sull'attività svolta dal servizio **Informacittà**.

Le segnalazioni sono una risorsa importante per comprendere meglio le opinioni e per identificare le aree di interesse e i disservizi al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista

anche attraverso segnalazioni e reclami.

Presso lo sportello è allestito uno spazio per la distribuzione e la compilazione dei moduli; i moduli e le informazioni sono inoltre disponibili sul sito **Urp**, all'indirizzo [www.comune.torino.it/urp](http://www.comune.torino.it/urp).

In particolare le segnalazioni che riguardano suggerimenti, encomi o reclami relativi ai servizi erogati da Informacittà possono essere presentate:

- **rivolgendosi all'Urp** - piazza Palazzo di Città 9/a - utilizzando il modulo apposito
- telefonicamente (011 4423010 - 011 4423014) fornendo all'operatore tutte le informazioni necessarie ad identificare il problema o il fatto segnalato
- via FAX al n. 011 4423007
- via E-MAIL: [urp@comune.torino.it](mailto:urp@comune.torino.it)

Il Settore **Urp** invia risposta al cittadino entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## INFORMACITTÀ

### STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Servizi Informacittà	Ampiezza orario di ricevimento	9.30 ore giornaliere da lunedì a venerdì, 4 ore al sabato mattina
Servizi Informacittà	Tempi di attesa allo sportello	Inferiore a 10 minuti
Servizi di Informazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Risposta immediata o entro la giornata Per richieste più complesse, risposta entro 5 giorni lavorativi
Presentazione reclami	Tempi di risposta al reclamo	Entro 30 giorni dalla presentazione