



CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO GABINETTO DEL SINDACO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Punto Informativo Unificato

PIU

www.piu.comune.torino.it



Luglio
2024

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il PIU 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 comunali, 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 i cittadini verso i servizi di riferimento.

Assistenza digitale

Lo Sportello fornisce supporto per l'accesso ai servizi pubblici digitali della Città per coloro che hanno meno dimestichezza con questi strumenti e che necessitano di aiuto. E' possibile, tramite una specifica postazione PC messa a disposizione degli utenti, navigare in rete e accedere ai servizi erogati dalla piattaforma di TorinoFacile.

MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI DI SERVIZIO

Il PIU 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 fornitori di informazioni.

Le informazioni possono essere richieste:

- di persona presso lo sportello;
- tramite telefono ;
- tramite Posta Ordinaria;
- via E-mail.

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

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Canale	Numero di telefono o indirizzo di riferimento
Telefono	011 011 23010
Numero Verde	800 019531
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	piu@comune.torino.it
	URP.UfficioStampa@cert.comune.torino.it (solo da casella di posta elettronica certificata)

ORARI DI SERVIZIO

Canale		Orari di copertura per giorno della settimana
		Da lunedì a venerdì e prima domenica di ogni mese
INFORMACITTA'	Telefono	10.00 - 18.00
	Numero verde	10.00 - 18.00
	Persona	10.00 - 18.00

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 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. Il personale inoltre è identificabile tramite un cartellino di riconoscimento personale.

Le informazioni sulle modalità di accesso ai servizi sono disponibili anche sulla rete Internet all'indirizzo www.piu.comune.torino.it

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il personale addetto allo sportello è attento all'ascolto delle esigenze dei cittadini e accoglie le segnalazioni o i reclami sull'attività svolta dal servizio. 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.

Al Punto Informativo Unificato è possibile anche ritirare e compilare i moduli che sono inoltre disponibili sul sito, all'indirizzo

www.piu.comune.torino.it/urp

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

- allo sportello utilizzando il **modulo** apposito oppure in carta libera
- tramite E-mail
- via posta ordinaria

Il Servizio invia risposta al cittadino entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo e per conoscenza allo sportello PIU.

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 PIU	Ampiezza orario di ricevimento	10 ore giornaliere da lunedì a venerdì e prima domenica di ogni mese
Servizi di Informazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Risposta immediata o entro la giornata

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