



CITTA' DI TORINO

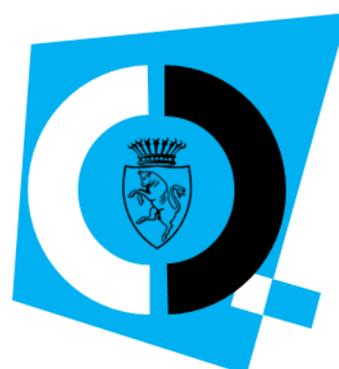
DIPARTIMENTO GABINETTO DEL SINDACO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Punto Informativo Unificato

PIU

[www.piu.comune.torino.it](http://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	<b>800 019531</b>
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	<a href="mailto:piu@comune.torino.it">piu@comune.torino.it</a>
	<a href="mailto:URP.UfficioStampa@cert.comune.torino.it">URP.UfficioStampa@cert.comune.torino.it</a> (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](http://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](http://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](http://www.comune.torino.it/cartaqualita)