


 CITTA' DI TORINO	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità dei servizi Ufficio Relazioni con il Pubblico Link alla Carta della Qualità: http://www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/urp.pdf		
	aggiornata al: 31/12/2023	Pag. 1 di 1	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2021	Risultato 2022	Risultato 2023
Servizi URP	ampiezza orario di ricevimento	7,30 ore giornaliere dal lunedì al venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Richieste accesso Atti	Tempi per il rilascio di · Statuto · Regolamenti comunali in vigore · Deliberazione e determinazioni successive al 2002 (escluso allegati)	Immediato al momento della presentazione della richiesta o entro la giornata	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	N. D.
	Tempi per il rilascio documenti, per richieste di competenza del settore URP	Entro 30 giorni dalla richiesta salvo integrazioni o differimenti	N.D.	Standard rispettato nel 100% dei casi	N.D.
	Tempi di risposta per l'accesso, per richieste di competenza di altri settori	Entro 30 giorni dalla richiesta salvo integrazioni o differimenti(*)	Standard rispettato nel 96% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Informazioni su Attività e servizi Dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Risposta immediata o entro la giornata	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Per risposte più complesse risposta entro 5 giorni lavorativi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	N.D.

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