

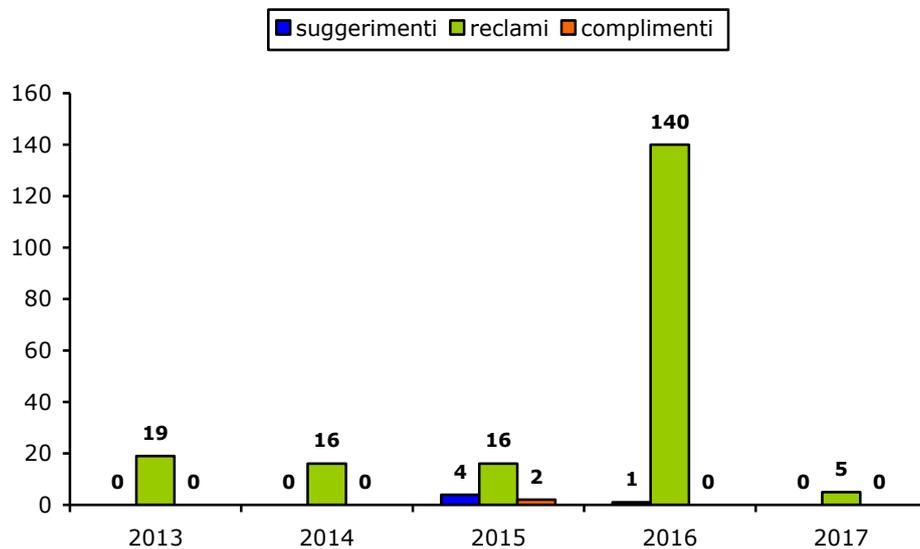


## SUGGERIMENTI E RECLAMI Andamento gennaio-dicembre 2017

Nel primo semestre del 2017 la Camera di commercio di Torino ha ricevuto 5 reclami. Le risposte da parte dell'ente sono avvenute in media **entro 4-5 giorni**, la metà del tempo rispetto alla media del I semestre 2016. Nel secondo semestre del 2017 l'ente non ha ricevuto reclami.

Per analizzare il dato dei reclami di questo semestre è importante fare prima un confronto con gli anni precedenti:

### GRAFICO ANDAMENTO SUGGERIMENTI/RECLAMI ANNI 2013-2017



I 5 reclami del 2017 sono il numero più basso negli ultimi cinque anni, a dimostrazione che alcuni degli interventi organizzativi realizzati, anche grazie alle segnalazioni degli utenti, hanno permesso un miglioramento dei servizi dell'ente. In particolare il Contact center del Registro Imprese ha risolto in buona parte le difficoltà dell'utenza nel ricevere informazioni al telefono, mentre il servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale su appuntamento ha risolto il problema delle lunghe code presso l'ufficio Cns.

Nel fare un confronto dell'andamento dei reclami è significativo considerare gli anni che vanno dal 2013 al 2015 perché il 2016 è un anno atipico, in quanto il numero altissimo di reclami ricevuti è legato alla decisione dell'ente di chiudere la sede decentrata di Rivoli entro il 31.12.2016.

Nel 2017 i motivi di insoddisfazione da parte degli utenti hanno riguardato:

- alcune procedure legate all'attività dell'Ufficio Cns (3 reclami)
- la difficoltà di contattare il Contact center del Registro Imprese in un periodo di alta affluenza di richieste di informazione (1 reclamo)
- le modalità di rilascio/ritiro dei certificati di origine (1 reclamo).