



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Andamento gennaio-dicembre 2019

Nel 2019 la Camera di commercio di Torino ha ricevuto complessivamente 10 reclami. Le risposte da parte dell'ente sono avvenute in media **entro 6 giorni**.

La maggior parte dei reclami è stato presentato via mail (7), uno attraverso Twitter, uno di persona allo sportello e uno inviato per posta cartacea ordinaria. Quest'ultimo, al quale anche la risposta è stata fornita in modalità cartacea, ha richiesto dei tempi di evasione più lunghi, che hanno inciso sul tempo medio di evasione in aumento rispetto all'anno precedente (nel 2018 le risposte erano avvenute entro 2 giorni).

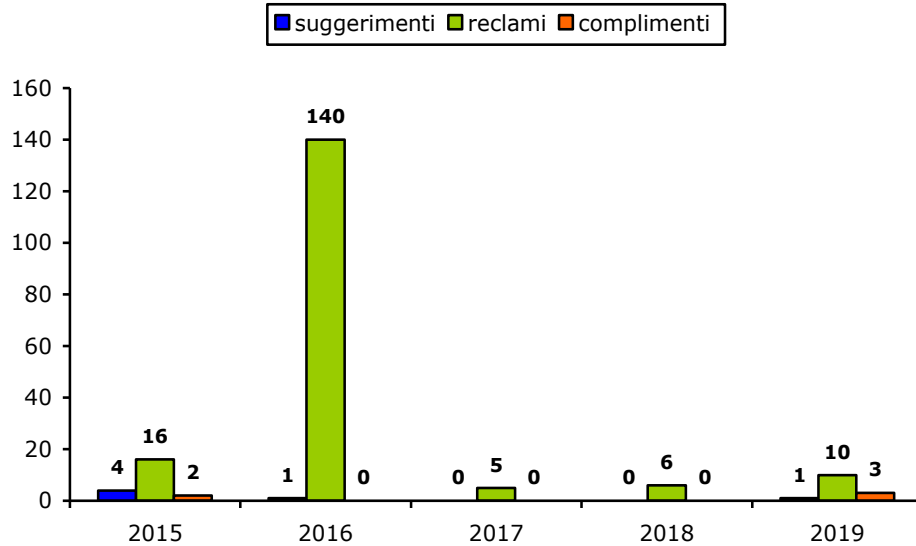
Analizzando i motivi di insoddisfazione da parte degli utenti possiamo individuare alcuni temi/servizi:

- modalità di erogazione dei voucher PID (2 reclami)
- pagamento del diritto annuale e mancato rimborso diritti per pratica rifiutata dal Registro Imprese (2 reclami)
- ritardo su un appuntamento fissato presso l'Ufficio Cns e difficoltà a prendere la linea per parlare con il Contact center del Registro Imprese (2 reclami)
- informazioni e documentazione presenti sul sito (2 reclami)
- modalità di rilascio della carta tachigrafica (1 reclamo)
- tempi di rilascio dei certificati telematici per l'estero (1 reclamo).

Alcuni aspetti quindi sono più legati al funzionamento (es. tempi di attesa, contatti telefonici), altri derivano semplicemente da aspetti normativi legati all'attività istituzionale dell'ente (es. obbligo di pagamento del diritto annuale, casi di rimborso di diritti corrisposti). In qualche caso quindi è possibile ipotizzare un miglioramento nell'offerta di quei servizi per i quali sono stati segnalati problemi. In altri casi è invece importante far comprendere all'utenza che tempi e modalità di azione sono dettati dalla normativa e su questi ovviamente l'ente può solo lavorare per migliorare la diffusione delle informazioni necessarie all'utenza per non incorrere in errori o ritardi.

Per tornare ai numeri, nell'analizzare il dato del 2019 è importante fare anche un confronto con gli anni precedenti:

GRAFICO ANDAMENTO SUGGERIMENTI/RECLAMI ANNI 2015-2019



Come si può vedere rispetto al biennio precedente è in aumento non solo il numero dei reclami, ma anche il numero dei "complimenti" e dei "suggerimenti". Questo dimostra che ci sono occasioni in cui l'utenza dell'ente vuole sottolineare anche l'efficienza dei servizi e del personale e l'importanza delle iniziative proposte.

Per il 2016 si ricorda infine che l'alto numero di reclami è legato alla decisione dell'ente, molto contrastata da parte dell'utenza, di chiudere la sede decentrata di Rivoli.