

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Andamento gennaio-dicembre 2020

Nel 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Camera di commercio di Torino ha ricevuto **17 reclami**. Le risposte da parte dell'ente sono avvenute in media entro 5 giorni.

Prima di analizzare i dati nel dettaglio, fornendo anche un confronto con gli anni precedenti, occorre fare un'importante premessa. Dall'ultima settimana di febbraio a causa dell'emergenza Covid-19 e alla luce delle disposizioni urgenti adottate dal Ministero della Salute di intesa con il Presidente della Regione Piemonte, gli uffici al pubblico dell'ente sono stati chiusi e sono stati garantiti solo alcuni servizi essenziali.

La gran parte dei servizi sono stati erogati online dal personale, quasi tutto, in modalità di lavoro agile.

Le richieste degli utenti sono cambiate nel corso dei mesi, in base alle varie disposizioni che hanno disciplinato non solo quali attività potevano essere svolte, ma anche secondo quali modalità. La parziale riapertura delle attività economiche nel periodo estivo ha portato ad un allargamento dei servizi garantiti dai nostri uffici in presenza, sia negli orari sia nei giorni, ma le progressive chiusure dell'autunno/inverno hanno nuovamente imposto restrizioni.

Le difficoltà manifestate dagli utenti della Camera di commercio nel corso dell'anno in forma di reclamo rivolto all'Urp via email e telefonicamente sono state le seguenti:

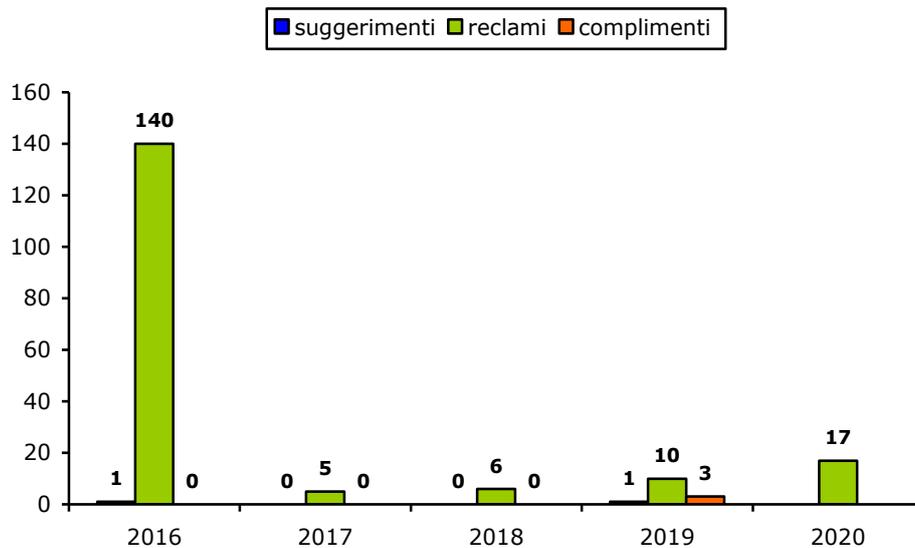
6 reclami legati alla sospensione degli esami per i taxisti nel periodo del lockdown, 2 reclami sul bando Sprint, 2 reclami sull'ufficio Cns (la firma digitale - che l'ufficio rilascia - era requisito per poter presentare le richieste di bonus), 1 reclamo sui servizi ridotti forniti dall'ente nel periodo di lockdown, 2 reclami su codici Ateco e su attività presenti in visura Registro Imprese (elementi fondamentali per dimostrare il diritto ad avere accesso ai bandi).

Gli altri 4 reclami riguardano: un problema tecnico sul sistema di informazione on line del Registro Imprese, un problema legato alla pratica di una Start up, una richiesta di rimborso per diritti non dovuti, le modalità di regolarizzazione di una pratica ComUnica.

Si segnala infine che dal mese di agosto l'URP non ha più ricevuto reclami formali.

Di seguito si propone un confronto tra i reclami ricevuti negli anni che vanno dal 2016 al 2020:

GRAFICO ANDAMENTO SUGGERIMENTI/RECLAMI ANNI 2016-2020



A parte il picco del 2016 dovuto alla chiusura della sede decentrata di Rivoli, il numero dei veri e propri "reclami" che l'Urp riceve è sempre piuttosto basso: 5 nel 2017, 6 nel 2018, 10 nel 2019. Nel 2020 i 17 reclami rappresentano quindi un leggero aumento rispetto agli anni precedenti, ma non sottolineano quanto questi mesi siano stati complicati e anomali.