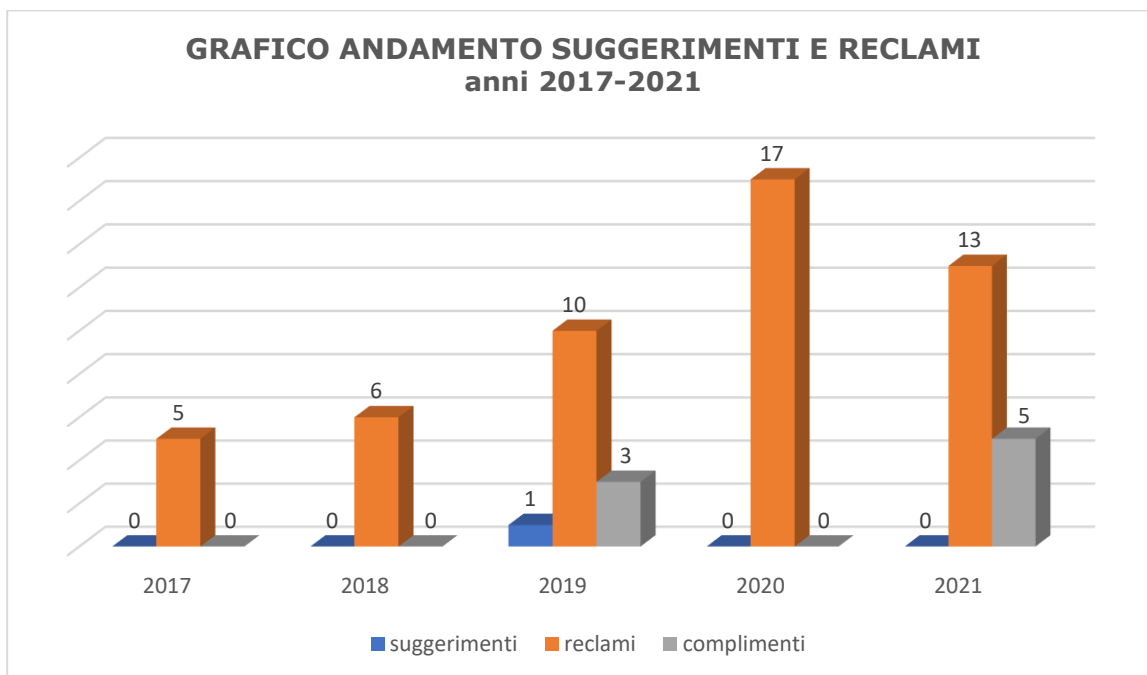




SUGGERIMENTI E RECLAMI Andamento gennaio-dicembre 2021

Nel 2021 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Camera di commercio di Torino ha ricevuto 13 reclami. Le risposte da parte dell'ente sono avvenute in media entro 5 giorni.

Negli ultimi 5 anni il numero di reclami presentati all'Urp è sempre piuttosto basso: da un minimo di 5 del 2017 a un massimo di 17 nel 2020. Il 2021 dimostra un trend in diminuzione, che si avvicina al dato del 2019.



Dei 13 reclami presentati nel 2021: 7 riguardano problemi con la presentazione/regolarizzazione pratiche al Registro Imprese, 1 riguarda la procedura di iscrizione di una Start Up, 1 la mancata/ritardata informazione sulle modalità di deposito di un'istanza; 1 l'irrogazione di una sanzione agli eredi di un imprenditore deceduto per Covid; 1 la qualità del servizio di informazioni telefoniche dell'Artigianato, 1 la chiusura anticipata del bando Sprint e infine 1 i mancati esami per agenti immobiliari.

Proprio il tema della sospensione delle prove di esame in presenza per l'abilitazione all'esercizio delle professioni, come previsto dal decreto legge 52 del 22 aprile 2021 e dal DPCM del 2 marzo, è stato oggetto di segnalazioni per vie brevi all'URP che non si sono però formalizzate in reclami, in particolare da parte degli aspiranti taxisti.

Si segnala infine un complimento formale ricevuto dal settore Prodotti RI e Suap, rispetto alla celerità nella risposta ad una segnalazione con relativa risoluzione del problema segnalato dall'utente.

In conclusione, una riflessione sui reclami e più in generale sulle osservazioni raccolte dall'Urp e da tutti i servizi camerali, nell'esercizio dell'importante funzione di "ascolto" nei confronti dell'utenza, ha portato molti cambiamenti nell'ente. Così un momento



fortemente negativo come la pandemia e i periodici lockdown hanno portato anche ad una riorganizzazione di alcune attività e ad una spinta verso la digitalizzazione anche di servizi prima garantiti solo in presenza presso gli sportelli. È questo il caso dell'attività di rilascio Cns, che al termine di una sperimentazione avviata nel 2020 è oggi diventato un servizio interamente gestibile anche da remoto, così da arricchire gli strumenti e i servizi a disposizione dell'utenza. Lo stesso è avvenuto con molte attività di consulenza e di formazione, ora garantite anche e soprattutto attraverso soluzioni digitali.