



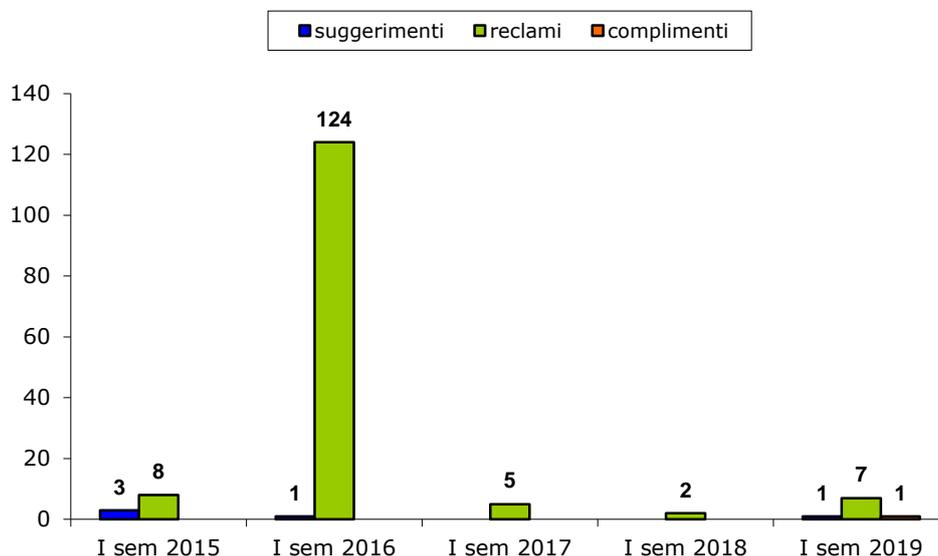
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

SUGGERIMENTI E RECLAMI Andamento gennaio-giugno 2019

Nel primo semestre del 2019 la Camera di commercio di Torino ha ricevuto 7 reclami, 1 suggerimento e 1 complimento. Le risposte ai reclami da parte dell'ente sono avvenute in media **entro 3 giorni**.

Per analizzare il dato di questo semestre è importante anche confrontare i dati degli ultimi anni:

GRAFICO ANDAMENTO SUGGERIMENTI/RECLAMI I SEMESTRE ANNI 2015-2019



Il grafico dimostra che, a parte il picco anomalo del 2016 (reclami sul tema "chiusura sede decentrata di Rivoli") l'andamento dei reclami ricevuti dall'ente è sempre piuttosto costante. Solo lo scorso anno il numero è stato particolarmente basso.

I motivi di insoddisfazione da parte degli utenti nel I semestre 2019 sono i seguenti:

- modalità di erogazione dei voucher PID
- difficoltà nel prendere la linea per parlare con il Contact center Registro Imprese
- procedure per il rimborso di diritti e bolli per una pratica rifiutata
- discordanza tra le informazioni presenti sul sito e quelle fornite allo sportello
- ritardo rispetto ad un appuntamento fissato per il rilascio di un dispositivo di firma digitale
- tipologia di documentazione disponibile per sostenere l'esame taxisti.

L'Ufficio Cns ha ricevuto un suggerimento per la gestione del flusso degli appuntamenti per il rilascio dei dispositivi di firma, mentre il Settore Prodotti RI e Suap ha ricevuto complimenti, in particolare per la professionalità, puntualità, efficienza e cortesia del personale.