

## CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Questo documento riporta le condizioni generali di servizio per la Città di Torino, valide per tutto l'Ente e contiene i **principi fondamentali** a cui si ispira l'azione della Pubblica Amministrazione.

Per le condizioni relative a servizi specifici occorre fare riferimento alle pagine consultabili sul sito istituzionale nella sezione dedicata ai [Servizi](#), con informazioni su modalità di accesso, eventuali costi e contatti.

### Principi fondamentali

Il Comune eroga i servizi secondo principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, trasparenza e partecipazione, efficienza ed efficacia nel rispetto delle norme di riferimento, garantendo i diritti alla privacy dell'utenza e perseguendo il miglioramento continuo dei servizi.

- **Eguaglianza e imparzialità**

Il Comune si impegna a garantire pari condizioni di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutte le categorie o fasce di utenza senza alcuna discriminazione e senza distinzioni fra le aree territoriali, nei limiti delle caratteristiche tecniche di ciascun servizio. I servizi sono erogati applicando le norme di settore secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**

I servizi sono erogati in modo continuo, regolare e senza interruzioni salvo casi non prevedibili o di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a comunicare in modo tempestivo l'interruzione del servizio ed a minimizzare il disagio agli utenti. In caso di sciopero o chiusura Ente vengono garantiti servizi essenziali come Vigili Urbani e Stato Civile.

- **Trasparenza e partecipazione**

Il Comune garantisce l'accesso alle prestazioni del servizio, sia per la tutela del diritto di erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione per migliorare i servizi attraverso lo svolgimento di indagini della soddisfazione degli utenti e l'elaborazione delle carte dei servizi. Il Comune di Torino ha definito la [Politica per la Qualità](#) delineando un percorso evolutivo di miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza e del grado di soddisfazione degli utenti.

- **Efficienza ed efficacia**

Il Comune si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza ed a perseguire il miglioramento continuo dei servizi stessi attraverso l'implementazione di opportune soluzioni tecnologiche e organizzative.

- **Privacy**

Il Comune di Torino si impegna a garantire che i dati personali siano raccolti e trattati per garantire la corretta esecuzione dei servizi in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) rispettando i principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione della finalità del trattamento, minimizzazione dei dati, esattezza e aggiornamento dei dati, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza. Il Titolare del trattamento dei dati per tutte le iniziative organizzate dall'Amministrazione è il Comune di Torino, Piazza Palazzo di Città 1. Il Responsabile della Protezione dei dati è contattabile all'indirizzo e-mail

[rdp-privacy@comune.torino.it](mailto:rdp-privacy@comune.torino.it).

È disponibile l'[informativa completa sul trattamento dati](#).

- **Contatti**

Per informazioni, supporto e orientamento sui servizi offerti dal Comune è possibile fare riferimento all'**URP** - Ufficio Relazioni con il Pubblico. La sede centrale dell'URP è in piazza Palazzo di Città 9/a al piano terra – accessibile alle persone con disabilità munite di carrozzina.

I contatti dell'URP sono:

- telefono: 011 011 23010
- e-mail: [urp@comune.torino.it](mailto:urp@comune.torino.it)
- [sito web](#)

È presente un punto URP anche in ognuna delle [sedi circoscrizionali](#).