



CITTA' DI TORINO

DIPARTIMENTO CORPO DI POLIZIA LOCALE

Comando Generale

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RILASCIO ATTI

www.comune.torino.it/vigiliurbani/multe-sanzioni-atti/riciesta-informazioni/



MARZO
2023

RILASCIO ATTI

FINALITA' DEL SERVIZIO

Allo Sportello Rilascio Atti è possibile, con accesso diretto o tramite prenotazione on line ottenere visura o copia di atti relativi a:

- verbali
- relate di notifica
- immagini relative a velox, videocamere, varchi elettronici
- altri documenti amministrativi relativi al procedimento dei verbali
- altri documenti amministrativi quali relazioni di servizio, sinistri stradali
- accesso civico generalizzato

Per presentare l'istanza il cittadino deve compilare il modulo apposito reperibile presso gli sportelli del Comando di via Bologna 74 o sul sito Internet:

www.comune.torino.it/vigliurbani/multe-sanzioni-atti/rilascio-atti/

L'istanza può altresì essere presentata in modalità elettronica, allegando fotocopia del documento di identità, attraverso i seguenti canali:

- Via e-mail all'indirizzo di posta elettronica
rilascioattipm@comune.torino.it
- Via PEC all'indirizzo di posta elettronica
corpo.poliziamunicipale@cert.comune.torino.it
- Tramite Torino Facile, se in possesso di SPID o CIE al seguente link
[Torino Facile](#)
- Mediante richiesta diretta dell'interessato, se in possesso di indirizzo e-mail, sul sito
www.incidentistradali.com solo per i sinistri stradali.
- Tramite **posta ordinaria** a Ufficio Rilascio Atti - Via Bologna 74 – 10152 Torino;

L'atto sarà a disposizione entro 30 giorni dalla data della richiesta, fatto salvo la possibilità di potere di differimento. Il richiedente potrà ritirare l'atto richiesto presso gli sportelli, riceverlo al proprio domicilio o via e-mail all'indirizzo comunicato in fase di istanza oppure scaricarlo dal sito web sopra riportato a seguito di comunicazione di disponibilità del sinistro.

N.B. Se l'atto è richiesto per conto di terzi, occorre allegare all'istanza delega scritta e copia del documento del delegante.

RILASCIO ATTI

MODALITA' DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

SERVIZIO	MODALITA' DI ACCESSO	ORARI
SPORTELLO	Comando di Polizia Municipale via Bologna 74-Torino	Consultare il link: www.comune.torino.it/vigiliurbani/multe-sanzioni-atti/riciesta-informazioni/
		Tramite prenotazione al link: Prenotazione Saltacoda
TELEFONO	Call Center Comune 011 01127114	lun - ven : 8.00 - 18.00 Sabato : 8.30—13.00
INTERNET	www.comune.torino.it/vigiliurbani/multe-sanzioni-atti/rilascio-atti/	

COSA PAGARE	DOVE PAGARE	COME PAGARE
Copie di: Sinistri stradali Relazioni di servizio Atti Amministrativi prodotti dal Corpo di P.M. N.B. Le visure sono gratuite	Comando di Polizia Municipale via Bologna 74-Torino	Esclusivamente in contanti
	Online	Bonifico bancario IT- 45-A-07601- 01000- 001006496044 Pago PA

RILASCIO ATTI

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI

Le informazioni inerenti l'accesso e l'utilizzo del Servizio possono essere reperite attraverso:

- il sito **INTERNET** all'indirizzo: www.comune.torino.it/vigiliurbani/multe-sanzioni-atti/riciesta-informazioni/
- la presente **CARTA DEI SERVIZI**;
- il **Call Center** del Comune di Torino telefonando ai numeri **011 01127114 - 011 01127136** lunedì - venerdì 8.00 - 18.00; sabato 8.00 - 13.00;
- **E-MAIL** all'indirizzo di posta elettronica:
 - ⇒ rilascioattipm@comune.torino.it
 - ⇒ corpo.poliziamunicipale@cert.comune.torino.it
- la **CARTELLONISTICA** collocata nella sala di attesa presso il Comando di Polizia Municipale. Il personale a contatto con il pubblico, se appartenente al Corpo di Polizia Municipale, è identificabile grazie al numero di matricola riportato sul distintivo. Gli altri operatori sono riconoscibili tramite il badge di riconoscimento personale. Il personale che risponde al telefono si identifica tramite le proprie generalità.

RECLAMI E SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO

Eventuali reclami sul servizio Sportelli Verbali, Dispositivi Tecnici, Cassa, Rilascio Atti, devono essere inoltrati tramite lettera all'indirizzo Corpo di Polizia Municipale di Torino, Contact Center, via Bologna 74 -10152 Torino , oppure:

tramite e-mail all'indirizzo polizia.municipale@comune.torino.it

Il cittadino dovrà fornire indicazioni precise circa le proprie generalità e rilasciare un recapito utile per la successiva risposta che sarà fornita entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il personale dell'Ufficio Contact Center è a disposizione per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione e/o di un reclamo al n. **011 01126495**

Il Corpo di Polizia Municipale è contattabile anche tramite l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata: corpo.poliziamunicipale@cert.comune.torino.it

RILASCIO ATTI

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Sportelli e Rilascio Atti, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi hanno individuato alcuni standard che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi:

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
SPORTELLI	TEMPI DI ATTESA MASSIMI AGLI SPORTELLI	60 MINUTI
RILASCIO ATTI	TEMPI PER IL RILASCIO	30 GIORNI DAL PERFEZIONAMENTO DELL'ATTO
	TEMPO MEDIO DI RILASCIO	10 GIORNI
INFORMAZIONI E ASSISTENZA TELEFONICA CALL CENTER	TEMPI DI ATTESA	TEMPO MEDIO DI ATTESA 120 SECONDI

Il Sistema di Gestione Qualità del Servizio Sportelli e Rilascio Atti è conforme alla norma UNI EN ISO 9001, i risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito: www.comune.torino.it/cartaqualita