



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZI DI PROSSIMITÀ

www.comune.torino.it/vigiliurbani/nucleoprossimita



CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZI DI PROSSIMITÀ

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Nucleo di Prossimità fornisce un servizio continuo ai cittadini per dare una risposta ai loro bisogni in ambito di sicurezza urbana, utilizzando nella trattazione dei casi metodi che incidono sul miglioramento della qualità della vita, intesa come attenzione ai fenomeni di inciviltà, ai casi di disordine urbano, alle situazioni di degrado e di conflitto.

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Nucleo di Prossimità si occupa di sicurezza urbana, in particolare gestisce problemi relativi a **convivenza civile, qualità urbana e allarme sociale**, instaurando e mantenendo una relazione con il cittadino per tutta la durata dell'attività. L'azione del Nucleo di Prossimità è orientata a soluzioni effettive e durature da perseguirsi attraverso un metodo di lavoro che cura le relazioni e utilizza la rete (insieme di soggetti o Enti, anche diversi dal Comune, che possono contribuire a dare la risposta al problema).

Il Nucleo di Prossimità ha competenza nella trattazione di casi inerenti a:

- **convivenza civile**: situazioni che incidono sulla pacifica convivenza tra persone (conflitti tra condomini, disturbi della quiete pubblica)
- **qualità urbana**: situazioni che influiscono negativamente sulla qualità e sulla vivibilità dell'ambiente cittadino (pulizia e decoro della città)
- **allarme sociale**: situazioni che generano allarme (violenza di genere, bullismo nelle scuole, anziani in difficoltà anche a causa di raggiri o truffe).

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZI DI PROSSIMITÀ

MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

È possibile contattare gli agenti del Nucleo di Prossimità direttamente in strada, gli stessi sono riconoscibili dal cappello sul quale è apposta una fascetta a scacchi gialli e blu.

In alternativa è possibile entrare in contatto con il Servizio tramite i seguenti canali:

Modalità di accesso tramite il Contact Center

- **TELEFONO: 011 4426495**

lunedì - venerdì 8.00 - 15.00 *

- **FAX: 011 4426358**

- **POSTA:** Contact Center Corpo di Polizia Municipale
via Bologna 74 - 10152 Torino

- **E-MAIL: contactcenterpm@comune.torino.it**

*fuori orario è possibile lasciare un messaggio in casella vocale con indicazione del proprio nome e numero telefonico. Il personale ricontatterà i cittadini entro le 24 ore successive eccetto nei giorni festivi e pre-festivi.

Modalità di accesso diretto

- **TELEFONO: 011 4434300**

lunedì - sabato 9.00 - 16.00

- **FAX: 011 4434319**

- **E-MAIL: nucleodiprossimita@comune.torino.it**

CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZI DI PROSSIMITÀ

DOVE SI OTTEGGONO INFORMAZIONI

Le informazioni inerenti l'utilizzo del servizio fornito, possono essere reperite attraverso:

- il **SITO INTERNET** all'indirizzo:
www.comune.torino.it/vigiliurbani/nucleoprossimita;
- la presente **CARTA DEI SERVIZI**.

RECLAMI E SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO

Eventuali reclami sul servizio offerto dal Nucleo di Prossimità devono essere inoltrati tramite lettera all'indirizzo Corpo di Polizia Municipale di Torino, Contact Center, via Bologna 74 - 10152 Torino o via e-mail all'indirizzo **contactcenterpm@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 4426495**.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio di Prossimità, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni standard che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

PRIMO CONTATTO CON IL CITTADINO: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del caso.

Il Sistema di Gestione Qualità del Servizio di Prossimità è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.