

## **CORPO DI POLIZIA LOCALE**

Gestione e Organizzazione del Corpo

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

# SERVIZI DI PROSSIMITÀ

www.comune.torino.it/vigiliurbani/strutturaorganizzativa/reparti-specialistici/





## SERVIZI DI PROSSIMITÀ

#### FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Reparto 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 Reparto Polizia di Prossimità si occupa di sicurezza urbana, in particolare gestisce problemi relativi a convivenza civile e allarme sociale, instaurando e mantenendo una relazione con il cittadino per tutta la durata dell'attività. L'azione del Reparto 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 Reparto Polizia 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)
- •allarme sociale: situazioni che generano allarme (violenza di genere, bullismo nelle scuole, anziani in difficoltà anche a causa di raggiri o truffe).

### **MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO**

È possibile contattare gli agenti del Reparto Polizia 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 01126495 | lunedì venerdì 8.00 15.00 \*
- POSTA: Contact Center Corpo di Polizia Municipale di Torino
  via Bologna 74 10152 Torino
- E-MAIL: polizia.municipale@comune.torino.it

## SERVIZI DI PROSSIMITÀ

\*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 prefestivi.

### MODALITÀ DI ACCESSO DIRETTO

- TELEFONO: 011 01134300 lunedì sabato 9.00 16.00
- E-MAIL: nucleodiprossimita@comune.torino.it

#### **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/prevenzione-sicurezza/sicurezza-urbana/

la presente CARTA DEI SERVIZI;

Il personale che risponde al telefono si identifica tramite il codice operatore.

#### RECLAMI E SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO

Eventuali reclami sul servizio Prossimità dovranno 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

## SERVIZI DI PROSSIMITÀ

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio 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 .

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	Standard di qualità
GESTIONE DEI CASI	METODOLOGIA DI LAVORO	I CASI SONO TRATTATI SECONDO I SEGUENTI CRI- TERI: RISPETTO DELLA NORMATIVA, RISPETTO DELLA PROCEDURA, SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
TIPOLOGIA DI CASI INOL- TRATI DAI CITTADINI	TRATTAZIONE DEI CASI	TUTTI I CASI VENGONO TRATTATI

Il Sistema di Gestione Qualità del Servizio Prossimità 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