



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
SPORTELLI VERBALI,
DISPOSITIVI TECNICI,
RILASCIO ATTI E CASSA**

www.comune.torino.it/vigiliurbani/verbalis



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, RILASCIO ATTI E CASSA

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il cittadino che intende usufruire del servizio offerto dagli Sportelli Verbali, Dispositivi Tecnici, Rilascio Atti e Cassa può ottenere informazioni specifiche sulle attività svolte dai singoli sportelli, rivolgendosi allo Sportello Informaverbali situato nell'atrio del Comando di P.M. di Torino.

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

1. Sportello Informaverbali

Lo Sportello Informaverbali si trova nell'atrio del Comando di Polizia Municipale. Presso lo sportello il cittadino può:

- richiedere informazioni generiche sui verbali elevati ai sensi del Codice della Strada
- ritirare i fogli informativi e la modulistica da compilare e ricevere assistenza per la compilazione
- depositare dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà relative alla decurtazione punti patente (per comunicare i dati del conducente): modulistica disponibile all'indirizzo internet www.comune.torino.it/vigiliurbani/sanzioni/patenteapunti/ e presso gli sportelli del Servizio
- ricevere il ticket numerato per accedere agli altri sportelli.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, RILASCIO ATTI E CASSA

2. Sportelli Verbali - Dispositivi Tecnici

Gli Sportelli Verbali - Dispositivi Tecnici forniscono ai cittadini i seguenti servizi:

- informazioni su verbali elevati ai sensi del Codice della Strada, solleciti, ingiunzioni, cartelle esattoriali, elementi dell'atto e della notifica;
- pratiche relative a:
 - > ricorsi al Prefetto*
 - > rateizzazioni*
 - > decurtazione punti patente
 - > sgravi*
 - > rilascio atti relativi a verbali
 - > visure immagini.

Può usufruire del Servizio il cittadino interessato o un delegato con delega scritta e fotocopia del documento dell'interessato.

* Per questi Servizi è disponibile una specifica Carta della Qualità

3. Sportelli Rilascio Atti

Agli Sportelli è possibile, previa presentazione dell'istanza di accesso agli atti, visionare e ottenere 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.

Per presentare l'istanza il cittadino o un delegato con delega scritta e fotocopia del documento dell'interessato deve compilare il modulo apposito reperibile presso gli sportelli del Comando di via Bologna 74 o sul sito Internet www.comune.torino.it/vigiliurbani/rilascioatti.
Può usufruire del Servizio il cittadino interessato o un delegato con delega scritta e fotocopia del documento dell'interessato.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, RILASCIO ATTI E CASSA

4. Sportelli Cassa

Presso gli Sportelli Cassa è possibile effettuare i pagamenti (anche tramite Bancomat) relativi a:

- verbali elevati ai sensi del Codice della Strada
- verbali elevati ai sensi dei Regolamenti Comunali
- solleciti e ingiunzioni di pagamento relativi a verbali
- rilascio atti *
- ingiunzioni Prefettizie
- sentenze del Giudice di Pace
- rateizzazioni inerenti le infrazioni previste dal Codice della Strada.

A fronte dei pagamenti viene rilasciata una ricevuta.

Per importi superiori a Euro 77,47 è dovuta l'imposta di bollo di Euro 1,8.

Per i residenti all'estero: è possibile effettuare il pagamento tramite bonifico bancario. Per maggiori informazioni visitare la pagina internet www.comune.torino.it/vigiliurbani/sanzioni/pagamento.

MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

Informaverbali

Servizio	Modalità di accesso	Orari
Sportello	Comando di Polizia Municipale via Bologna 74 Torino	Lun - mar - giov - ven: 9.15 - 15.00 Merc: 9.15 - 18.30 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00 <i>Orario estivo 1 - 31 agosto:</i> Lun - ven: 9.15 - 15.00 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00
Internet	www.comune.torino.it/vigiliurbani/verbali	

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, RILASCIO ATTI E CASSA

Verbali - Dispositivi Tecnici

Servizio	Modalità di accesso	Orari
Sportello	Comando di Polizia Municipale via Bologna 74 Torino	Lun - mar - giov - ven: 9.15 - 15.00 Merc: 9.15 - 18.30 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00 <i>Orario estivo 1 - 31 agosto:</i> Lun - ven: 9.15 - 15.00 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00
Telefono	011 4427114 011 4427136	Lun - ven: 8.00 - 18.00 Sabato: 8.30 - 12.30
Internet	www.comune.torino.it/vigiliurbani/verbali	

SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, RILASCIO ATTI E CASSA

Rilascio Atti

Servizio	Modalità di accesso	Orari
Sportello	Comando di Polizia Municipale via Bologna 74 Torino	Lun - mar - giov - ven: 9.15 - 15.00 Merc: 9.15 - 18.30 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00 <i>Orario estivo 1 - 31 agosto:</i> Lun - ven: 9.15 - 15.00 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00
Telefono	011 4426351 per incidenti stradali e atti amministrativi	Lun - mar - giov - ven: 9.15 - 15.00 Merc: 9.15 - 18.30 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00 <i>Orario estivo 1 - 31 agosto:</i> Lun - ven: 9.15 - 15.00 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00
	011 4427114 - 011 4427136 verbalì elevati al Codice della Strada, notifiche, visure immagini velox, videocamere, varchi elettronici, solleciti, ingiunzioni	Lun - ven: 8.00 - 18.00 Sabato: 8.30 - 12.30
Internet	www.comune.torino.it/vigiliurbani/verbalì	

COSA pagare	DOVE pagare	COME pagare
Verbali Codice della Strada	Tabaccherie/Ricevitorie del Lotto, convenzionate con la LIS Finanziaria	Bollettino postale allegato (costo di un normale bollettino)
	Uffici Postali	
	Agenzie Unicredit Banca	
	Sito internet www.torinofacile.it o www.poste.it	Carta di credito (condizioni economiche sul sito internet) Bollettino postale allegato (costo di un normale bollettino)
	Per i residenti all'estero	Bonifico bancario
	Sportelli Soris Via Vigone 80 - Torino (dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00)	Bancomat Assegno circolare (nessuna commissione)
	Comando di Polizia Municipale Ufficio Verbali via Bologna 74 - Torino orario Lun - mar - giov - ven: 9.15 - 15.00 Merc: 9.15 - 18.30 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00 <i>Orario estivo 1 - 31 agosto:</i> Lun - ven: 9.15 - 15.00 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00	Bancomat (escluso Bancoposta) Contanti Assegno circolare intestato a "Corpo di Polizia Municipale Torino"
Presso le sotto indicate Circoscrizioni Amministrative , tramite le postazioni denominate " PuntoBlu "*: Comando di Polizia Municipale via Bologna 74 orario dal lunedì al sabato 8.00 - 19.00 Circoscrizione Amministrativa 1 via Bertolotti 10 orario dal lunedì al giovedì 8.00 - 17.30; venerdì 8.00 - 15.30 Circoscrizione Amministrativa 3 corso Peschiera 193 orario dal lunedì al venerdì 8.00 - 18.30 Circoscrizione Amministrativa 8 via Ormea 45 orario dal lunedì al venerdì 8.00 - 18.00	Bancomat e utilizzando il bollettino di conto corrente postale allegato al verbale o alla notifica	

* n.b. si informa che è in corso l'installazione di altre postazioni "**PuntoBlu**" presso altre sedi di questa P.A., per rilevare nuovi indirizzi visitare il sito: www.comune.torino.it/vigiliurbani/sanzioni/pagamento/modalita.shtml

CASSA

COSA pagare	DOVE pagare	COME pagare
Solleciti ed Ingiunzioni di pagamento emesse da Soris	Sportelli Soris via Vigone 80 - Torino dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00	Bancomat Assegno circolare (nessuna commissione)
	Comando di Polizia Municipale Ufficio Verbali via Bologna 74 - Torino	Bancomat (escluso Bancoposta) Contanti Assegno circolare intestato a "Corpo di Polizia Municipale Torino"
	Uffici Postali	Bollettino postale allegato Bancomat Contanti
	Sito internet www.soris.torino.it	Carte di credito Paypal riportando il numero di bollettino allegato
Verbali Regolamenti Comunali	Comando di Polizia Municipale Ufficio Verbali via Bologna 74 - Torino orario Lun - mar - giov - ven: 9.15 - 15.00 Merc: 9.15 - 18.30 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00 <i>Orario estivo 1 - 31 agosto:</i> Lun - ven: 9.15 - 15.00 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00	Bancomat (escluso Bancoposta) Contanti Assegno circolare intestato a "Corpo di Polizia Municipale Torino"
Solleciti bonari o lettere relegali Maran Credit Solution SpA.	Uffici Postali	Bollettino postale allegato Bancomat Contanti
	Comando di Polizia Municipale Ufficio Verbali via Bologna 74 - Torino	Bancomat (escluso Bancoposta) Contanti Assegno circolare intestato a "Corpo di Polizia Municipale Torino"
Cartelle Esattoriali	Uffici Equitalia Nomos S.p.A. via Arcivescovado 8	Bollettino postale allegato

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI

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

- il **sito INTERNET** all'indirizzo:

www.comune.torino.it/vigiliurbani/verbali;

- la presente **CARTA DEI SERVIZI**;

- il **Call Center** del Comune di Torino telefonando ai numeri **011 4427114 - 011 4427136**

lunedì - venerdì 8.00 - 18.00; sabato 8.30 - 12.30;

- **E-MAIL** all'indirizzo di posta elettronica:

rilascioattipm@comune.torino.it (per sinistri stradali e relazioni di servizio e altri atti amministrativi prodotti dal Corpo di Polizia Municipale di Torino)

ufficioverbali@comune.torino.it (per verbali al Codice della Strada, notifiche, solleciti, ingiunzioni) e

pmdispositivitecnici@comune.torino.it (per immagini velox, videocamere, ZTL);

- la **CARTELLONISTICA**.

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.

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 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**.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SPORTELLI VERBALI, DISPOSITIVI TECNICI, RILASCIO ATTI E CASSA

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Sportelli, 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.

SPORTELLI DEL COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE, in orario di servizio, sono aperti:

- almeno 3 sportelli per Sportelli Verbali e Dispositivi Tecnici;
- almeno uno sportello per Sportello Cassa;
- almeno uno sportello per Sportelli Rilascio Atti.

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