



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI RILASCIO ATTI

www.comune.torino.it/vigiliurbani/rilascioatti



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RILASCIO ATTI

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio è preposto a gestire le richieste di accesso ai documenti prodotti dalla Polizia Municipale nello svolgimento di attività operative (es: rapporti incidenti stradali, verbali, notifiche, elevati ai sensi del Codice della Strada, relazioni di servizio).

L'Amministrazione assicura il coordinamento dell'Ufficio Rilascio Atti con gli sportelli **URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e **URC** (Ufficio Relazioni con il Cittadino).

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il cittadino può richiedere copie di:

- **Incidenti Stradali**
- **Relazioni di servizio**
- **Verbali elevati ai sensi del Codice della Strada, notifiche, visure immagini velox, videocamere, varchi elettronici**
- **Altri documenti amministrativi prodotti dalla Polizia Municipale.**

MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

Il cittadino che intende richiedere copie di atti dovrà:

1. **COMPILARE** in tutte le sue parti e firmare in originale, il modello **MOS D11 A 06**, reperibile presso:

- **l'area sportelli** situata al piano terra del Comando di Polizia Municipale di Torino - via Bologna 74 dal lunedì al venerdì dalle 9.15 alle 15.00, il mercoledì dalle 9.15 alle 18.30, sabato e prefestivi dalle 8.30 alle 13.00; *orario estivo* dal 1 al 31 agosto dal lunedì al venerdì dalle 9.15 alle 15.00, sabato e prefestivi dalle 8.30 alle 13.00;
- il **SITO INTERNET** all'indirizzo

www.comune.torino.it/vigiliurbani/rilascioatti.

RILASCIO ATTI

2. **CONSEGNARE** il modello:

- di **PERSONA** presso gli sportelli Rilascio Atti all'indirizzo sopra indicato. Dopo aver preso il numero per accedere agli sportelli Rilascio Atti, atteso il proprio turno in una sala a ciò predisposta, si verrà ricevuti nel rispetto della privacy.

Il cittadino, se direttamente interessato, dovrà presentarsi con un documento d'identità oppure, se richiede l'atto per terzi, con delega scritta dall'interessato e fotocopia del documento del medesimo;

- via **FAX** al n. **011 4426281** (per Incidenti Stradali e Atti Amministrativi ad es. relazioni di servizio, rilievi fonometrici, avvenuta rimozione veicoli) o al n. **011 4427119** (per tutti gli altri atti) con allegata copia del documento d'identità oppure, se si richiede l'atto per terzi, con delega scritta con copia del documento del delegante;

- via **POSTA ORDINARIA** a Ufficio Verbali/Rilascio Atti Via Bologna n. 74, 10152 Torino, allegando fotocopia del documento d'identità oppure, se si richiede l'atto per terzi, con delega scritta con copia del documento del delegante.

3. **RITIRARE O VISIONARE**

L'atto sarà a disposizione entro 30 giorni dalla data della richiesta, fatto salvo la possibilità di potere di differimento.

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI

Le informazioni inerenti l'esercizio del diritto di accesso ed utilizzo del servizio fornito, possono essere reperite attraverso:

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

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

- la presente **CARTA DEI SERVIZI**;

- il **CALL CENTER** del Comune di Torino telefonando ai nn.

011 4427114/4427136 per verbali elevati al Codice della Strada, notifiche, visure immagini velox, videocamere, varchi elettronici, solleciti, ingiunzioni, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00; sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30;

- il n. di telefono **011 4426351** per incidenti stradali e atti amministrati-

vi, dal lunedì al venerdì dalle 9.15 alle 15.00, il mercoledì dalle 9.15 alle 18.30, sabato e prefestivi dalle 8.30 alle 13.00; *orario estivo* dal 1 al 31 agosto dalle 9.15 alle 15.00 dal lunedì al venerdì, sabato e prefestivi dalle 8.30 alle 13.00;

• via **E-MAIL** agli indirizzi: **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** collocata nella sala di attesa presso il Comando di Polizia Municipale di Torino.

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 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**.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Servizio Rilascio Atti, 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.

TEMPO RILASCIO ATTI: 30 giorni dalla formale richiesta.

TEMPI DI ATTESA IN SALA DI ASPETTO: massimo 45 minuti.

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