



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CENTRALE OPERATIVA

www.comune.torino.it/vigiliurbani/centraleoperativa



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

CENTRALE OPERATIVA

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Centrale Operativa gestisce risorse e pattuglie sul territorio in modo tempestivo, non solo rispondendo, ma prevedendo e se possibile anticipando le esigenze del territorio. È attiva **24 ore su 24, sette giorni su sette**, e si pone come punto di riferimento per il cittadino rappresentando il “campanello di allarme” per l’attivazione delle risorse in caso di emergenza.

L’operatore telefonico risponde alle chiamate che giungono alla Centrale Operativa, fornendo all’utente informazioni o prestando assistenza in casi di emergenza.

Ogni intervento richiesto viene classificato e assegnato alle pattuglie in funzione della gravità dell’evento:

CODICI DI PRIORITÀ della Centrale Operativa

	Codice Rosso 5	emergenza e pericolo grave per numerose persone (es. incidenti complessi, esplosioni, incendi,...)
	Codice Arancio 4	emergenza e pericolo per un numero ristretto di persone (es. incidente mortale, fuga di gas, ricerca persona scomparsa,
	Codice Giallo 3	disagi gravi per la circolazione e/o per i cittadini coinvolti (es. mezzi pubblici bloccati, incidenti con feriti,...)
	Codice Blu 2	disagi per la circolazione e/o per i cittadini coinvolti (es. passi carrabili ostruiti o spazi per diversamente abili occupati da chi non ha titolo, incidenti stradali con soli danni materiali, disturbo alla quiete del vicinato,..)
	Codice Verde 1	intervento non urgente (es. divieti di sosta generici, panni stesi che gocciolano sui marciapiedi,...)
	Codice Bianco 0	problema risolvibile con interventi successivi ad opera di Reparti della Polizia Municipale o di altri Settori del Comune (es. rifiuti vicino ai cassonetti, panchina rotta, fontanella ostruita,..)

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

CENTRALE OPERATIVA

Gli operatori provvedono all'invio delle pattuglie sul luogo dell'emergenza, grazie ad un costante contatto radio oppure attivano altri servizi/enti utili alla risoluzione del problema (AMIAT, GTT, Giardini e Alberate, Canile Municipale...).

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Chiunque può rivolgersi alla Centrale Operativa. Le richieste di informazione vengono soddisfatte dall'operatore direttamente o trasferendole agli uffici comunali competenti. Per le richieste di intervento la Centrale Operativa deve essere contattata, nell'immediatezza del fatto, per ogni necessità ritenuta di emergenza e per i compiti specifici affidati alla Polizia Municipale (rilievo incidenti stradali, passi carrabili ostruiti e posti disabili occupati, soccorso anziani, disturbo quiete pubblica, veicoli in stato di abbandono, conflitti tra condomini, custodia e conduzione di animali, tutela del consumatore, abusivismo commerciale, parcheggiatori e lavavetri abusivi, pulizia e decoro della città...).

MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

La Centrale Operativa può essere contattata, 24 ore su 24, sette giorni su sette:

- PER TELEFONO 011 4606060; la conversazione è registrata.

Queste le opzioni possibili:

DIGITARE 1 PER LE URGENZE

DIGITARE 2 PER INFORMAZIONI SU CONTRAVVENZIONI E VERBALI

DIGITARE 3 PER INFORMAZIONI SU VIABILITÀ E TRAFFICO

+ digitare **1** per blocco totale del traffico

+ digitare **2** per ztl ambientale

+ digitare **3** per ztl centrale

+ digitare **4** per domeniche ecologiche

+ digitare **5** per informazioni varie

+ digitare **6** per notizie del giorno

+ digitare **0** per parlare con un operatore

DIGITARE 4 PER PARLARE CON UN OPERATORE

- FAX: 011 4426579

CENTRALE OPERATIVA 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/vigliurbani/centraleoperativa;
- 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 offerto dalla Centrale Operativa 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

La Centrale Operativa, 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.

COPERTURA del SERVIZIO: 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.
PER INCIDENTI STRADALI CON CODICE 3 E 4

- TEMPO ARRIVO PATTUGLIA SUL POSTO DALL'INVIO DELLA CENTRALE OPERATIVA: massimo 40 minuti.
- TEMPO PER LA VALUTAZIONE DELLA GRAVITÀ E DELLE PRIORITÀ, PER L'ATTIVAZIONE DEI MEZZI DI SOCCORSO SANITARIO E INVIO PATTUGLIA: massimo 30 minuti.

Il Sistema di Gestione Qualità della Centrale Operativa è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.