



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CONTACT CENTER

www.comune.torino.it/vigiliurbani/contactcenter



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CONTACT CENTER

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il **Contact Center** si occupa della raccolta e gestione dei casi sul decoro del territorio, vivibilità e convivenza civile inviati dai cittadini, informandoli rispetto alla presa in carico e alla chiusura del caso. L'Amministrazione assicura il coordinamento del **Contact Center** con gli sportelli **URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e **URC** (Ufficio Relazioni con il Cittadino).

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Si può rivolgere al Contact Center il cittadino che desidera fare segnalazioni o richiedere interventi (che NON siano di emergenza) inerenti:

- 1. qualità urbana** (es: danneggiamento della segnaletica stradale o di qualsiasi elemento di arredo o manufatto destinato a pubblici servizi o pubblica utilità, segnalazione di veicoli in stato di abbandono su area pubblica);
- 2. convivenza civile** (es: situazioni conflittuali tra condomini dovuti a comportamenti che turbano la civile convivenza);
- 3. allarme sociale** (es: raggiri e truffe a danno di persone anziane, episodi di bullismo nelle scuole);
- 4. tutela del consumatore** (es: prezzi, orari, ...);
- 5. decoro e pulizia della città** (es: abbandono di rifiuti fuori dai cassonetti, imbrattamenti e deturpazioni arredi urbani, danni a monumenti pubblici ed edifici privati);
- 6. reclami sui servizi della Polizia Municipale.**

MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

Il cittadino può contattare il Contact Center:

- **TELEFONICAMENTE** al n. **011 4426495** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00; in caso di chiamate ricevute fuori orario è possibile lasciare un messaggio in casella vocale con indicazione del pro-

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CONTACT CENTER

prio nome e numero telefonico, il personale effettuerà la richiamata entro le 24 ore successive eccetto nei giorni festivi e prefestivi;

- via **FAX** al n. **011 4426358**;
- per **POSTA** intestata al Corpo di Polizia Municipale di Torino - Contact Center via Bologna 74 - 10152 Torino;
- via **E-MAIL** all'indirizzo **contactcenterpm@comune.torino.it**;
- **PERSONALMENTE** previo appuntamento telefonico.

La pratica seguirà il seguente iter:

- presa in carico da parte del personale del Contact Center che si occuperà di contattare il cittadino entro 5 giorni lavorativi;
- assegnazione al Reparto di riferimento per la trattazione del caso;
- ricezione della risposta dal Reparto interessato e contatto successivo del cittadino per comunicarne l'esito.

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI

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

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

Il personale a contatto con il pubblico è identificabile tramite la placca riportante il numero di matricola, se appartenente al Corpo di Polizia Municipale, oppure tramite il badge di riconoscimento personale per gli altri operatori. Il personale che risponde al telefono si identifica tramite il codice operatore.

RECLAMI E SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO

Eventuali reclami sul servizio offerto dal Contact Center dovranno essere inoltrati tramite lettera all'indirizzo **Corpo di Polizia Municipale di Torino, Sportello del Cittadino, via Bologna 74 - 10152 Torino**, o via e-mail all'indirizzo **infopm@comune.torino.it**.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CONTACT CENTER

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 dello Sportello del Cittadino è a disposizione per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione o di un reclamo.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Contact Center, 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.

RISPOSTA SUI RECLAMI DI COMPETENZA DELLA POLIZIA MUNICIPALE: entro 30 giorni.

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