



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SPORTELLO DEL CITTADINO

[www.comune.torino.it/vigliurbani/sportellocittadino](http://www.comune.torino.it/vigliurbani/sportellocittadino)



# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## SPORTELLO DEL CITTADINO

### FINALITÀ DEL SERVIZIO

Lo **Sportello del Cittadino**, si occupa di agevolare il dialogo tra il Corpo di Polizia Municipale e la cittadinanza attraverso:

- la risposta a richieste di informazioni;
- il supporto e la consulenza su pratiche inerenti l'attività di Polizia Municipale, anche facendo da tramite con le Divisioni del Comune e altri Enti, le altre Forze di Polizia, i Corpi di Polizia Municipale di altre città italiane;
- la raccolta di richieste di intervento o segnalazioni;
- la ricezione di reclami e la raccolta di proposte di miglioramento.

L'Amministrazione assicura il coordinamento dello Sportello del Cittadino con gli sportelli **URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e **URC** (Ufficio Relazioni con il Cittadino).

### DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

I servizi offerti dallo Sportello del Cittadino sono destinati a tutti coloro che vogliono avere un contatto diretto con il Corpo di Polizia Municipale di Torino.

In particolare si possono avere servizi per:

- 1.** informazioni immediate sulla:
  - normativa vigente (Codice della strada, Regolamenti Comunali, Ordinanze del Sindaco, ...);
  - viabilità in occasioni di particolari manifestazioni;
- 2.** supporto e consulenza su pratiche inerenti le materie della Polizia Municipale;
- 3.** segnalazione di casi, richiesta di intervento (non urgente) su problematiche di competenza della Polizia Municipale;
- 4.** presentazione di reclami sui servizi della Polizia Municipale e proposte di miglioramento;
- 5.** orientarsi all'interno della Pubblica Amministrazione in quanto gli operatori possono individuare il servizio che meglio può soddisfare la richiesta del cittadino.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## SPORTELLO DEL CITTADINO

### MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

**Il cittadino può rivolgersi allo Sportello del Cittadino:**

- **PERSONALMENTE** recandosi al piano terreno del Comando di Polizia Municipale ubicato in via Bologna 74, dal lunedì al venerdì dalle 9.15 alle 13.30.

È possibile fissare un appuntamento anche al di fuori dell'orario di ricevimento al numero di telefono sotto riportato. Dopo aver preso il numero per accedere allo Sportello del Cittadino (uffici 11/12) e aver atteso il proprio turno in una sala a ciò predisposta, sarà ricevuto presso uffici appositamente strutturati per garantire il rispetto della privacy;

- **TELEFONICAMENTE** al n. **011 4426401** dalle 9.15 alle 13.30.

In caso di chiamate ricevute fuori orario è possibile lasciare un messaggio in casella vocale con indicazione del proprio 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 4426438** sempre attivo;

- via **E-MAIL** all'indirizzo **infopm@comune.torino.it**;

- per **POSTA** indirizzata allo Sportello del Cittadino, via Bologna 74 10152 Torino.

### DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI

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

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

**[www.comune.torino.it/vigiliurbani/sportellocittadino](http://www.comune.torino.it/vigiliurbani/sportellocittadino)**;

- la presente **CARTA DEI SERVIZI**;

- la **CARTELLONISTICA** collocata nella sala di attesa presso il Comando di Polizia Municipale.

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.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## SPORTELLO DEL CITTADINO

### RECLAMI E SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO

Eventuali reclami sul servizio offerto dallo Sportello del Cittadino dovranno 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 o di un reclamo al n. **011 4426495**.

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lo Sportello del Cittadino, 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.

**TEMPI DI ATTESA IN SALA DI ASPETTO:** massimo 30 minuti.

**RICHIAMATA IN SEGUITO A MESSAGGIO SU CASELLA VOCALE:** entro 24 ore lavorative.

**Il Sistema di Gestione Qualità dello Sportello del Cittadino è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.**