



SCHEDA SERVIZI PROVVEDITORATO. ECONOMATO Uffici Assicurazioni e Beni Rinvenuti

Presentazione documento

La Scheda, relativa al servizio di Risarcimento danni da responsabilità civile dell'Amministrazione e al servizio di Restituzione dei beni smarriti, nel conformarsi ai principi ed ai criteri enunciati nella Carta dei Servizi, si pone come obiettivo la fissazione di regole chiare e certe così da facilitare e favorire il rapporto tra Amministrazione e utenza.

Trattasi di uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere il servizio offerto, le relative modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La scheda sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, anche a seguito dell'opinione espressa dagli utenti.

La scheda è pubblicata sul sito web del Comune e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la sede del Provveditorato, Economato

PRINCIPI GENERALI

Uguaglianza e imparzialità

Gli Uffici preposti alle attività sopra indicate erogano i propri servizi senza distinzione a tutti gli utenti, senza limitazioni di sorta.

Ispirano il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

Sicurezza e riservatezza

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi, a parte quelli direttamente coinvolti come le Compagnie Assicuratrici e il Broker Assicurativo che, a loro volta, agiranno secondo le medesime modalità.

Cortesia

Il personale incaricato opera nei confronti del pubblico con gentilezza e cortesia. Gli operatori si impegnano ad erogare il servizio in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti, supportandoli, laddove necessario, anche nella compilazione della modulistica sia cartacea che online. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari.

Efficienza, efficacia.

L'obiettivo perseguito è quello del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tale

ottica nella scorsa annualità è stata rivista l'intera procedura del risarcimento danni portandola alla completa digitalizzazione; contemporaneamente è stata avviata anche la digitalizzazione anche per parte degli archivi, con notevoli benefici in termini di speditezza delle attività.

1) OPERATIVITA' DEL SERVIZIO RISARCIMENTO DANNI E STANDARD DI QUALITA'

Responsabilità Civile verso terzi dell'Amministrazione e risarcimento danni

Si è in presenza di responsabilità civile verso terzi da parte dell'Amministrazione in tutti i casi in cui, in relazione all'esercizio ed al funzionamento dei pubblici servizi ed alle attività che ad essa istituzionalmente competono, venga cagionato un danno ingiusto..

A titolo esemplificativo ma non esaustivo ci riferisce ai danni derivanti da buca stradale, marciapiede sconnesso, ecc., per citare quelli più frequenti.

Riferimenti normativi

Le norme cui fare riferimento sono quelle relative alla responsabilità extracontrattuale, artt. 2043-2059 del codice civile. A mente dell'art. 2043 del c.c. "Qualunque fatto doloso o colposo che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno".

L'art. 2051 del c.c. stabilisce inoltre che: "Ciascuno è responsabile del danno cagionato dalle cose che ha in custodia, salvo che provi il caso fortuito".

Modalità di accesso al servizio

Le informazioni sulle modalità di accesso al risarcimento danni sono rinvenibili sia sul sito istituzionale dell'Amministrazione all'indirizzo www.comune.cagliari.it alla sezione "io sono cittadino" - link Assicurazioni - la responsabilità civile del Comune - sia presso il personale dell'Ufficio Assicurazioni.

Apertura e gestione pratica

L'Ufficio, una volta pervenuta l'istanza di risarcimento danni, provvede all'apertura del sinistro presso la Compagnia Assicurativa, alla richiesta d'integrazione documentale al danneggiato, laddove carente, alla richiesta d'istruttoria al servizio competente e alla trasmissione dei relativi esiti all'Assicurazione, così da consentire la definizione del sinistro,

L'utente viene costantemente aggiornato sull'andamento della pratica, d'ufficio e su richiesta, sino alla trattazione diretta da parte dell'Assicurazione.

Il tutto a decorrere da maggio 2014 avviene secondo procedure digitalizzate, con l'utilizzo della pec, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione e la normativa in materia di dematerializzazione delle attività delle Pubbliche amministrazioni.

Chiusura pratica

La chiusura della pratica è gestita direttamente dalla Compagnia Assicurativa che provvede alla liquidazione del danno, sempre che ne sussistano i presupposti.

Accesso Ufficio e contatti telefonici

Determinazione n° 1744 / 2015 del 27/02/2015

L'Ufficio Assicurazioni, presso il Servizio Provveditorato, Economato, in via Po 57, fax 070677 7695/7696, pec: provveditorato.economato@comune.cagliari.legalmail.it è accessibile secondo i seguenti orari:

orario invernale – da settembre a giugno:

la mattina: martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

il pomeriggio: martedì dalla ore 15.30 alle ore 17.30

orario estivo luglio-agosto:

secondo le disposizioni che verranno impartite e che verranno rese note con congruo anticipo tramite comunicato stampa e sul sito istituzionale

Il personale dell'Ufficio Assicurazioni è così composto:

Dirigente: Claudia Madeddu - tel 070677 7671 – e mail: claudia.madeddu@comune.cagliari.it

Funzionario in P.O. Ivana Orrù Soggia - tel 0706777675 – e mail: ivana.soggia@comune.cagliari.it

Istruttore Dir.Amm.vo Annamaria Melis- tel.0706777679-email:annamaria.melis@comune.cagliari.it

Istr. Amm.vo contabile:Marcello Manca tel.0706777687-email:marcello.manca@comune.cagliari.it

Istr. Amm.vo contabile: Laura Deidda - tel 0706777673 - e mail: laura.deidda@comune.cagliari.it

Operatore ausiliario: Rosalba Mulas – tel 0706777690 - e mail: rosalba.mulas@comune.cagliari.it

2) OPERATIVITA' DEL SERVIZIO RESTITUZIONE BENI SMARRITI E STANDARD DI QUALITA'

Restituzione beni smarriti

Il servizio ha per oggetto la restituzione di oggetti e documenti smarriti e rinvenuti nel territorio comunale. La finalità è quella di consentire al legittimo proprietario di rientrare in possesso del bene in tempi ristretti evitando duplicati di documenti o nuovi acquisti.

Riferimenti normativi

I riferimenti normativi sono rappresentati dagli artt. 927-931 del codice civile e dal Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Oggetti Rinvenuti, approvato con Deliberazione del Consigli Comunale n. 47 del 11.09.2007

Modalità del servizio

Una volta pervenuti i beni smarriti, l'ufficio si attiva ad inserire gli estremi in apposito database, ad inviare le comunicazioni per il ritiro ai legittimi titolari, se residenti.

Qualora si tratti di non residenti o stranieri ci si attiva con gli Enti competenti.

In caso di beni di cui sia sconosciuto il proprietario, si provvede alla pubblicazione, presso l'albo pretorio online e sul sito istituzionale, dell'elenco di tali beni per un periodo di un anno, decorso il quale, se non rivendicati dal titolare, vengono acquisiti dal rinvenitore, se interessato, o dall'Amministrazione.

In tutti i casi di ritiro, è previsto il pagamento delle spese di custodia, come da deliberazione di Giunta Comunale n.294 del 25.10.2007.

Dall'anno 2014 è operativo anche il pagamento *on line* di tali spese di custodia.

Accesso Ufficio e contatti telefonici

Determinazione n° 1744 / 2015 del 27/02/2015

L'Ufficio Oggetti Rinvenuti, presso il Servizio Provveditorato, Economato, in via Po 57, fax 070677 7695/7696, pec: provveditorato.economato@comune.cagliari.legalmail.it è accessibile secondo i seguenti orari:

orario invernale – da settembre a giugno:

lunedì e mercoledì, la mattina: dalle ore 9.00 alle ore 12.00, il pomeriggio dalla ore 15.30 alle ore 17.30

orario estivo luglio-agosto:

secondo le disposizioni che verranno impartite e che verranno rese note con congruo anticipo tramite comunicato stampa e sul sito istituzionale

Il personale dell'Ufficio Assicurazioni è così composto:

Dirigente: Claudia Madeddu - tel 070677 7671 – e mail: claudia.madeddu@comune.cagliari.it

Funzionario in P.O. Ivana Orrù Soggia - tel 0706777675 – e mail: ivana.soggia@comune.cagliari.it

Istruttore Dir.Amm.vo Annamaria Melis- tel.0706777679-email:annamaria.melis@comune.cagliari.it

Istr. Amm.vo contabile:Marilena Mulas tel.0706777693-email:marilena.mulas@comune.cagliari.it

Esecutore Amm.vo: Danila Gessa - tel 0706777691 - e mail: danila.gessa@comune.cagliari.it