

**CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE STAZIONE UNICA APPALTANTE
ANNO 2022**



Direzione Stazione Unica Appaltante
Settore Beni e Servizi
Via Garibaldi, 9
2° piano Palazzo Albini
16124 GENOVA

Tel.010 5572489; 010 55 72405; 010 5572829
Fax 010 557279
Mail: comunegenova@postemailcertificata.it

Si precisa che in assenza di indirizzo Pec, la documentazione deve essere inoltrata mediante Raccomandata A/R: Direzione Stazione Unica Appaltante- Ufficio Assicurazioni- Via Garibaldi, 9- 16124

Assicurazioni: attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per l'apertura dei sinistri relativi alle polizze assicurative.

Recupero Danni: attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per il recupero danni a carico di terzi responsabili

INDICE

Validita' della carta	3
Principi fondamentali	3
Servizi erogati	4
Standard di qualita'	4
Azioni di miglioramento	5
Diffusione e comunicazione	5
Diritti degli utenti	6
Doveri degli utenti	6
Conciliazione	6



COMUNE DI GENOVA

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2022** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>



COMUNE DI GENOVA

SERVIZI EROGATI

Assicurazioni: *Svolge l'attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per l'apertura dei sinistri relativi alle polizze assicurative:*

- RCA
- KASKO
- Infortuni conducenti
- RCT/ RCO

Recupero Danni: *Svolge l'attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per il recupero delle spese conseguenti sia a danneggiamenti causati da terzi al patrimonio comunale sia ad interventi derivanti da ordinanze contingenti e urgenti emesse dal Comune a carico di terzi responsabili.*

Cura i rapporti con l'Azienda Servizi Territoriale per il patrimonio comunale, da questa mantenuto, e con altri Uffici Tecnici competenti a periziare i danni.

Responsabile

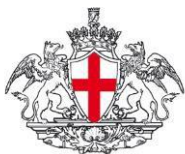
Giuliana Persichillo

tel. 010 5572405 – fax 010 5572794

e-mail ufficioassicurazioni@comune.genova.it

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
	Tempestività	Istruzione richieste di risarcimento	
Assicurazioni	<i>Numero giorni per istruzione richieste risarcimento</i>	N. 10 giorni lavorativi	100%
Costi: nessuno			
Recupero Danni	<i>Numero giorni per istruzione pratiche per recupero danni</i>	N. 60 giorni lavorativi	100%
Costi: nessuno			



COMUNE DI GENOVA

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

GLI IMPEGNI PER L'ANNO 2022

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio perseguono per l'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Formazione e aggiornamento continuo del personale da attivare anche in collaborazione con il Broker Assicurativo.
- 2) Maggiore collaborazione con l'Azienda Servizi Territoriali per il patrimonio comunale, da questa mantenuto, con altri Uffici Tecnici competenti a periziare i danni e con il Comando di Polizia Municipale.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010 5572778 – e-mail segracquisti@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.



COMUNE DI GENOVA

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.