



COMUNE DI GENOVA

## CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE STAZIONE UNICA APPALTANTE ANNO 2018



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

Tel.010 5572405 fax 010 5572794 [segracquisti@comune.genova.it](mailto:segracquisti@comune.genova.it)

**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.

**GENOVA**  
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Stazione Unica Appaltante e Servizi Generali  
e-mail: [segracquisti@comune.genova.it](mailto:segracquisti@comune.genova.it); tel. 010/5572778



COMUNE DI GENOVA

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2018** 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, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it>

## 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 ai seguenti indirizzi:

[www.comune.genova.it/servizi/qualita](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita) [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)



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.*

*Lunedì-Giovedì dalle 09,00 alle 16,30  
Venerdì dalle 09,00 alle 13,00*

**Assicurazioni**

**Fattore di qualità: tempistica**

**Indicatore: istruzione richieste di risarcimento**

*Valore garantito: 5 giorni lavorativi*

*Costi: nessuno*



COMUNE DI GENOVA

## ***Recupero Danni***

**Fattore di qualità: tempistica**

**Indicatore: istruzione pratica per recupero danni**

*Valore garantito: 60 giorni lavorativi*

*Costi: nessuno*

### **Responsabile**

Sig.ra Patrizia Cantarelli

tel. 010 5572405 – fax 010 5572794

e-mail [pcantarelli@comune.genova.it](mailto:pcantarelli@comune.genova.it)

**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 sono avviate per l'anno 2018 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.**



COMUNE DI GENOVA

## 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](mailto:segracquisti@comune.genova.it)), presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo: [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

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.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Sig.ra Patrizia Cantarelli:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail [pcantarelli@comune.genova.it](mailto:pcantarelli@comune.genova.it)
- per telefono al n. 010 5572405

via fax al n. 010 5572794

-di persona nei giorni feriali dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 16,30 –

venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 c/o l'Ufficio Assicurazioni



COMUNE DI GENOVA

## 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.