



COMUNE DI
GENOVA
Delibera ASPL
n.5/2014

Carta dei Servizi Assicurazioni Anno 2014

PREMESSE GENERALI



Settore Stazione Unica Appaltante-Acquisti, Ufficio Gestione Sinistri e Coperture assicurative, recupero danni e Coordinamento progetti di Interesse Trasversale

Via Garibaldi, 9
2° piano Palazzo Albinì
16124 GENOVA

Tel.010 5572405 fax 010 5572779 segracquisti@comune.genova.it

I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova

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

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2014 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, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei risultati dei monitoraggi viene data periodica informazione alle Associazioni della Consulta Comunale;*
- *azioni di monitoraggio dei servizi effettuate con la collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti.*

I dati derivanti dal sistema dei controlli interni 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
www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Settore 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

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

Responsabile

dr.ssa Silvia VIANI
tel. 010 5572781 – fax 010 5572779
e-mail sviani@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempistica

Indicatore: istruzione richieste di risarcimento

Valore garantito: 7 giorni lavorativi

Costi: nessuno

Settore 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

dr.ssa Silvia VIANI

tel. 010 5572781 – fax 010 5572779

e-mail sviani@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempistica

Indicatore: istruzione pratica per recupero danni

Valore garantito: 60 giorni lavorativi

Costi: nessuno

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 2014 le seguenti azioni di miglioramento

- | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) | Riduzione dei tempi di istruttoria da 7 a 5 giorni lavorativi per l'istruzione delle richieste di risarcimento. |
| 2) | Introduzione PEC per i rapporti con le compagnie assicurative e gli utenti sia per il settore Assicurazioni che per il settore Recupero danni. |

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

La Carta è pubblicata all'indirizzo: 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

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Sig. Silvia Viani:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail

sviani@comune.genova.it

- per telefono al n. 010 5572405

- via fax al n. 010 5572779

- 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

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 NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire a 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 e

all'Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260 fax 010 557
2795

autoritaservizi@comune.genova.it
<http://www.asplgenova.it/>

E' inoltre fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.