



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio Economato centrale Unica Servizi e Forniture

**Risarcimento danni
(da responsabilità extracontrattuale dell'Amministrazione)**



Data di emissione: _____

Data di revisione: Settembre 2019

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

Rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;

Chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;

Stabilisce modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;

Rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri, ecc.);

Individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;

Rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l'Amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'Amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

Partecipazione

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine l'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesie

L'Amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'Amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

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 degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si è in presenza di responsabilità extracontrattuale del Comune tutte le volte in cui, in esecuzione di compiti ed attività di natura istituzionale, si arreca un danno a terzi.

A tutela delle vittime di sinistri riconducibili a responsabilità dell'Amministrazione Comunale, come sopra descritta, si è provveduto a stipulare una polizza assicurativa per il risarcimento dei danni.

L'Ufficio Assicurazioni, ubicato presso il Servizio Provveditorato, Economato, Stazione Unica Appaltante è preposto all'apertura e gestione delle pratiche di risarcimento danni, da trasmettere alla Compagnia Assicurativa, nonché a fornire all'utenza tutta l'assistenza necessaria per l'avvio della pratica e la sua prosecuzione, sino alla definizione, a cura dell'Assicurazione.

La richiesta per il risarcimento danni, per la quale potrà essere utilizzato l'apposito modulo, può essere inoltrata da chiunque rimanga vittima di un sinistro riconducibile a responsabilità dell'Amministrazione Comunale e dovrà contenere, oltre alle generalità del danneggiato, la dinamica del sinistro, l'indicazione dei danni materiali e/o le lesioni personali subiti, delle autorità eventualmente intervenute.

A corredo dell'istanza dovranno essere allegate le fotografie del luogo del sinistro (una panoramica ed una del punto esatto in cui si è verificato l'evento dannoso), eventuali testimonianze, certificati medici rilasciati dal pronto soccorso, fatture e/o preventivi di spesa e quant'altro ritenuto necessario alla corretta istruttoria della propria istanza.

L'istanza potrà essere presentata, secondo le seguenti modalità:

- Online - La domanda può essere inviata per via telematica, compilando online il modulo - Richiesta risarcimento danni del Comune - disponibile nella pagina Istanze online:

https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/istanze_on_line.page

Per usufruire del servizio è necessario essere un utente registrato con profilo forte e accedere ai servizi riservati. Se ancora non ci si è registrati occorre compilare la richiesta di iscrizione, accessibile mediante la pagina di Registrazione. Successivamente all'invio della domanda il sistema invierà, per conferma, una copia dell'istanza nella casella di posta elettronica indicata in fase di registrazione al portale o, se modificata, in fase di compilazione del modulo

- tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo:

- assicurazioni@comune.cagliari.legalmail.it
provveditoratoeconomato@comune.cagliari.legalmail.it

- a mano, recandosi presso l'Ufficio Assicurazioni in Viale Trieste n.141, quinto piano rialzato o presso l'Ufficio Protocollo Generale in via Roma n. 145

- tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, al seguente indirizzo:

Comune di Cagliari - Servizio Economato Centrale Unica Servizi e Forniture - Ufficio Assicurazioni - c/o Protocollo Generale - Via Roma 145 - 09124 - Cagliari;

La richiesta risarcitoria, unitamente alla documentazione a corredo della stessa, verrà trasmessa

all'Assicurazione che prenderà contatti con il danneggiato per prosieguo della pratica.

A seguire verrà trasmessa l'esito dell'istruttoria svolta dal Servizio comunale competente per materia affinché la Compagnia Assicurativa possa giungere alla definizione della pratica.

Dirigente responsabile

Dott.ssa Manuela Atzeni.

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/org_provv_econ.page

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Servizio è accessibile presso l'Ufficio Assicurazioni, ubicato presso il Servizio Economato Centrale Unica Servizi e Forniture, con sede in viale Trieste n. 141, quinto piano rialzato, ai seguenti orari di apertura al pubblico :

martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9:30 alle ore 12:30

martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;

http://www.comune.cagliari.it/portale/it/org_provv_econ_dett.page?contentId=SUF102949

Contatti telefonici : +39 070 67776893 – 6777673 – 6777612.

Fax: +39 070 6777695

Pec: assicurazioni@comune.cagliari.legalmail.it - provveditoratoeconomato@comune.cagliari.legalmail.it

E' possibile accedere ad informazioni e modulistica anche tramite il sito istituzionale comunale al link: http://www.comune.cagliari.it/portale/it/assicurazione_rct.page

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per valutare il livello delle prestazioni rese è stato individuato uno standard di qualità che tiene conto dei tempi di apertura dei sinistri dal momento della ricezione dell'istanza risarcitoria.

Contrattualmente è stabilito un termine massimo di 30 giorni; lo standard di qualità che ci si impegna a rispettare è quello di ridurre i tempi di apertura dei sinistri per una percentuale di pratiche pervenute.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono contenuti nella seguente Tabella:

Dimensione della qualità/servizio erogato	Indicatore/i	Standard
Tempi apertura sinistri	Numero dei giorni dalla ricezione dell'istanza risarcitoria	entro 20 giorni dalla ricezione dell'istanza risarcitoria
Pratiche evase	% tra n. pratiche evase / n. pratiche presentate	60%

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

link Risarcimento danni : http://www.comune.cagliari.it/portale/it/assicurazione_rct.page

link Urp: http://www.comune.cagliari.it/portale/partecipazione/urp_1

link sezione dei servizi on line: https://servizi.comune.cagliari.it/portale/it/reclami_comune.page

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso.